

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CAMPO DA CONSULTORIA: O
CASO SESI/SC**

Prof^ª. Krystyna Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

FABIANA ZANQUETA WILBERT

DEFENDIDO E APROVADO

EM: 12/10/2003

FLORIANÓPOLIS, 2003.

FABIANA ZANQUETA WILBERT

COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CAMPO DA CONSULTORIA: O
CASO SESI/SC

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento de Serviço Social da
Universidade Federal de Santa Catarina, para
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social, orientado pela Professora Adriana
Zanqueta Wilbert.


FLORIANÓPOLIS, 2003.

FABIANA ZANQUETA WILBERT

COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CAMPO DA CONSULTORIA: O
CASO SESI/SC

Este trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de
Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA



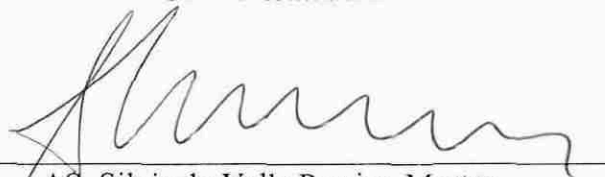
Professora Adriana Zanqueta Wilbert, Mestre.

Presidente



Professora Heloísa Maria José de Oliveira, Doutora.

Co – Orientadora



AS. Silvia do Valle Pereira, Mestre.

Coordenadora da área de Consultoria Social do SESI/SC

FLORIANÓPOLIS, FEVEREIRO 2003.

Dedico este trabalho aos meus pais, Pedro Joésio Wilbert e Maria Ap^a. Zangueta Wilbert. A vocês minha eterna gratidão com muito amor.

AGRADECIMENTOS

- A **Deus** pela presença constante em todos os momentos de minha vida, através da luz que ilumina meu caminho;
- *“Eu tenho tanto pra te falar, mas com palavras não sei dizer, como é grande o meu amor por vocês (...)”*, agradeço aos meus pais pelo amor, carinho, atenção, compreensão e incentivo durante essa caminhada;
- Agradeço você companheira, amiga e irmã, por estar sempre presente e por aceitar este desafio, gostaria que soubesse que *“a alegria do triunfo jamais poderia ser experimentada se não existisse luta, que é a que determina a oportunidade de vencer”* (autor desconhecido). Valeu!!! *“Hei, hei estamos aí pro que der e vier(...)”* Te Amo.
- Ao meu irmão, vai lá músico está é para você *“Cai a noite na cidade vinda de lugar nenhum e o dia vai embora indo para lugar algum não sentia fome não sentia frio sentado num canto de um quarto vazio, quando a chuva cai noite mais solitárias lembre-se sempre que estarei aqui (...)”* Rodrigo pelo amor, carinho e atenção. Valeu!!!
- As minhas avós eterno respeito e admiração; Obrigada pelos colos calorosos os quais me aquecem até hoje;
- Ao meu amor Junior, pela oportunidade de crescimento, pelo aprendizado, estímulo e compreensão nas ausências, Ei *“não se admire se um dia um beija-flor envadir a porta da sua casa lhe der um beijo e partir fui eu quem mandei o beijo que pra matar meu desejo te mando um monte de beijo aí que saudade docê (...)”*, Te Amo;
- Ao meu irmão do coração Marcelino, obrigada. Essa música é para você: *“Vou fugir dessa metrópole e seguir algum caminho que me leve ao sul e nas manhãs do fim do mundo pelos campos e estradas e rios semear meu canto em campos de*

cereais pode ser um sonho louco mas eu vou achar em algum lugar dessa federação alguma substância estranha que substitua a dor do coração e mate essa vontade de voltar.” Acho que achou hein cunhadão; Valeu!!!!

- A Instituição SESI, a qual permitiu um aprendizado contínuo durante o estágio;
- A supervisora do Estágio, Silvia, pela compreensão e oportunidade de crescimento necessários para a formação profissional. Obrigada pela amizade, companheirismo e atenção;
- A professora Heloísa, pela amizade e colaboração dispensada neste estudo. Faço minhas as palavras de Iamamoto *“É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretiza-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários”*. (IAMAMOTO 1998, p.17) Faço dessas minhas palavras. Obrigada.
- Agradeço a vocês, Adri, Roni e Rê, obrigada.... Está é para vocês, “Huuuuu, huuuu (...) já sei onde ir, já sei onde ficar agora só me falta sair, não tenho paciência para televisão, eu não sou audiência para solidão , eu sou de ninguém eu sou de todo mundo e todo mundo me quer bem (...) “ obrigada.... Parãm parãm, pam pam pam pam.....
- Aos amigos do SESI, Valeu!!!! A Consultoria do SESI, *“Eu sou passageiro eu rodo sem parar eu rodo pelos subúrbios escuros eu vejo estrelas saírem do céu é o claro vazio do céu mas essa noite tudo soa tão bem, entre no meu carro nós vamos rodar (...)”* . Valeu!!!
- A todos que de alguma forma contribuíram para minha formação.

"A conquista de um sonho é antes de tudo a busca incessante por felicidade, as flores pelo caminho são a recompensa das atitudes e esforços".

Adir Cé Junior

RESUMO

WILBERT, Fabiana Zanqueta. Conhecer as competências do Assistente Social no campo da consultoria: o caso SESI. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é uma reflexão sobre as Competências do profissional Assistente Social no campo da Consultoria no Serviço Social da Indústria (SESI/SC), que no presente momento, concentra seu trabalho em duas vertentes: Responsabilidade Social e Qualidade de Vida.

O tema ora apresentado retoma a discussão da transformação do processo de trabalho do Serviço Social e das possibilidades que o Assistente Social têm, a partir do seu aporte de conhecimentos, competências e habilidades para decifrar as novas demandas apresentadas pela contemporaneidade. Ou seja, permitindo que esse profissional analise as questões sociais que se apresentam no atual cenário e formule propostas efetivas que propiciem atender os princípios fundamentais que regem a profissão, principalmente aqueles que propõem a plena expansão dos indivíduos, pautados nos direitos sociais.

Palavras-chaves: Consultoria, Competências, Serviço Social.

SUMÁRIO

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	10
<u>2. OBJETIVOS</u>	12
2.1. OBJETIVO GERAL	12
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
<u>3. JUSTIFICATIVA</u>	13
<u>4. O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA</u>	15
<u>5. CONSULTORIA</u>	23
5.1. CONSULTORIA SESI	28
<u>6. COMPETÊNCIAS</u>	35
<u>7. BASES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DO PROCESSO INVESTIGATIVO</u>	42
<u>8. A CONSULTORIA NO SESI DISCUTINDO HABILIDADES E COMPETÊNCIAS</u>	44
<u>9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	61
<u>ANEXOS</u>	65
ANEXO 1 - CÓDIGO DE ÉTICA DO CONSULTOR DE ORGANIZAÇÃO	65
ANEXO 2 - CURRÍCULO DE SERVIÇO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DE SANTA CATARINA	69

1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é uma reflexão sobre as Competências do profissional Assistente Social no campo da Consultoria no Serviço Social da Indústria (SESI/SC), que, no presente momento, concentra seu trabalho em duas vertentes: Responsabilidade Social e Qualidade de Vida.

O objetivo central deste trabalho é perceber como os profissionais de Serviço Social desenvolvem um processo teórico-metodológico e técnico-operativo na perspectiva de atender as necessidades das empresas catarinenses, especificamente no que tange as especificidades das relações e processos de trabalho, através de Consultoria Social. Nesse sentido, procurou-se, através do método de Estudo de Caso, perceber como os Assistentes Sociais do SESI/SC desenvolvem suas competências na área de Consultoria.

Vale ressaltar que, adentrando a realidade do SESI/SC, é possível detectar a importância do trabalho dos Assistentes Sociais, os quais contribuem de forma significativa para o desenvolvimento das empresas catarinenses, oferecendo estratégias e ferramentas que possibilitam a implantação de políticas, programas e práticas socialmente responsáveis. Para tanto, é necessário visualizar a Responsabilidade Social como um caminho para garantir a Qualidade de Vida dos cidadãos, em especial, dos trabalhadores das indústrias. Partindo desse pressuposto, o SESI entende que essa é uma tendência do mercado global, despertando, assim, uma consciência ética dentro das organizações. Trata-se de uma contribuição das empresas para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada, desenvolvida em conjunto com os papéis tradicionais já desempenhados, como geração de riqueza e emprego.

A atuação social das empresas não é um fato recente. O que mudou foi a concepção da postura assumida em relação à sociedade. Já não bastam ações sociais isoladas, é preciso construir relações de qualidade com os funcionários, comunidade, meio ambiente, clientes e fornecedores. Competitividade não significa apenas desempenho produtivo e econômico, mas agregar valores sociais e ambientais na gestão de uma organização. (FOLDER DE CONSULTORIA SOCIAL, ano desconhecido)

Diante desse contexto, o tema ora apresentado retoma a discussão da transformação do processo de trabalho do Serviço Social e das possibilidades que o Assistente Social têm, a partir do seu aporte de conhecimentos, competências e habilidades para decifrar as novas demandas apresentadas pela contemporaneidade. Ou seja, permitindo que esse profissional

analise as questões sociais que se apresentam no atual cenário e formule propostas efetivas que propiciem atender os princípios fundamentais que regem a profissão, principalmente aqueles que propõem a plena expansão dos indivíduos, pautados nos direitos sociais.

Para dar conta dessa realidade, é necessário retomar as categorias atribuições/competências e formação profissional, na tentativa de interpretar o fazer profissional inscrito no âmbito do trabalho. Assim, como reforça Iamamoto (1998, p.11),

o esforço é, pois, o de contribuir para uma releitura do exercício profissional, que permita ampliar a autoconsciência dos assistentes sociais quanto às condições e relações de trabalho em que estão envolvidos. Estas sendo mutáveis, já que histórias estabelecem limites e possibilidades para ações dos sujeitos que vão “esculpindo” forma e conteúdo na realização da profissão.

Portanto, as categorias supracitadas estão consolidadas na perspectiva de responder ao desafio da qualificação e do desempenho do profissional, para que seja possível atualizar e adequar o projeto ético-político da profissão às exigências atuais do mundo do trabalho e da própria sociedade, sem abrir mão de compromissos, especificamente, o de oferta de serviços com qualidade à população, aprimorando constantemente seu conhecimento, na perspectiva da competência profissional. Isso permitirá consolidar a cidadania, a democracia e a equidade propostas pelo Código de Ética Profissional – Resolução CFESS nº273 de 13 de março de 1993.

Para tanto, a estrutura do estudo está organizada em sete capítulos. O primeiro capítulo contempla a introdução, definindo os objetivos e a justificativa, com o intuito de projetar o tema do trabalho e sua estrutura.

O segundo apresenta um resgate histórico da instituição onde foi realizada a pesquisa. No terceiro, contextualizar-se-á a Consultoria: Responsabilidade Social e Qualidade de Vida. A seguir, no próximo capítulo, enunciam-se conceitos de competência. O quinto trará a metodologia aplicada na pesquisa. Já o sexto capítulo trará as reflexões do Estudo de Caso, realizado no Serviço Social da Indústria com as Consultoras, para identificar as competências dos profissionais de Serviço Social nesse campo de atuação. Finalmente, no último capítulo, apresentar-se-ão as conclusões e as sugestões para futuras pesquisas.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Investigar as competências profissionais do Assistente Social no campo da Consultoria, como um espaço profissional para o Serviço Social no atual contexto do mundo do trabalho.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprofundar conceitos de Consultoria;
- Identificar o perfil dos Assistentes Sociais que trabalham com Consultoria no SESI/SC;
- Conhecer a prática do Serviço Social na área de Consultoria no SESI/SC;
- Identificar as habilidades e competências necessárias para ser um Consultor do SESI/SC.
- Identificar as possibilidades do exercício da Consultoria no mercado de trabalho do Assistente Social;
- Identificar como o atual currículo vem garantindo a construção de competências e habilidades de Consultoria no Serviço Social.

3. JUSTIFICATIVA

A atual conjuntura econômica, social e política, vivenciada pela sociedade, em especial a brasileira, traz consigo uma série de desafios para o enfrentamento da multiplicidade de facetas expressas pelas questões sociais e, por consequência, repercute no próprio processo de trabalho do Assistente Social, exigindo um repensar dos métodos e instrumentos que permitam exercer a profissão de forma ético-política e competente. Todo esse movimento vem ao encontro da proposta de manter o que está pautado nos princípios fundamentais de elaboração de propostas efetivas, criativas e capazes de garantir os direitos humanos, a partir das demandas do cotidiano. Assim, como afirma Iamamoto (1998, p.19), “pensar o Serviço Social na contemporaneidade requer os olhos abertos para o mundo para decifrá-lo e participar de sua recriação”.

Diante dessas transformações mundiais, é necessário que os Assistentes Sociais tenham uma compreensão ampla desse novo cenário, redimensionando sua prática, permitindo, dessa maneira, a construção de novas competências e habilidades, viabilizando, assim, a ampliação de suas oportunidades de trabalho. Nessa perspectiva, Drucker salienta que os profissionais

(...) não têm outra escolha a não ser tomar decisões em um mundo onde o ritmo e a complexidade da mudança se tornaram quase esmagadores, embaçando os limites aceitos de tempo, espaço e idioma; dos setores e segmentos de mercado; e dos setores público, privado e social. (1997 p. 84)

Para tanto, torna-se necessário romper com a visão focalista e emergencial, no sentido de ampliar as possibilidades de perceber as novas peculiaridades do fazer profissional. Sendo assim, exercer a profissão de Serviço Social requer competências propositivas, qualificação continuada e criatividade para compreender a dinâmica da realidade, revelando tendências e possibilidades nela presentes. É nesse contexto que Iamamoto (1998) propõe ao Assistente Social que se aproprie das possibilidades e desenvolva-as em novos projetos e frentes de trabalho.

É diante dessas práticas e relações de trabalho e do redimensionamento dos vários setores e segmentos do mercado que esse trabalho resgata a Consultoria como uma das formas de dar conta das novas expressões das questões sociais. Sendo assim, entende-se como Consultoria um

serviço prestado por uma pessoa ou grupo de pessoas independentes e qualificadas para identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimento e método, de forma a recomendarem a ação adequada e proporcionarem auxílio na implementação dessas recomendações. (KURB,1986, p.3)

Tal serviço está garantido no artigo 4º da Lei que Regulamenta a profissão, nº 8.662/93, inciso VIII, em que se verifica que o profissional pode “prestar assessoria e consultoria a órgãos de administração pública direta ou indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo” elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social, com participação da sociedade civil”.

Diante da realidade supracitada, escolheu-se fazer um Estudo de Caso junto às Assistentes Sociais que hoje desempenham o papel de Consultoras no SESI, com o intuito de compreender como esses profissionais desenvolvem suas competências através das metodologias e dos instrumentos de trabalho do Serviço Social na área de Consultoria. Segundo Iamamoto (2002, p.31), “este reconhecimento permite ampliar as possibilidades de atuação e atribuir dignidade ao trabalho do Assistente Social, porque ele não trabalha com fragmentos da vida social, mas com indivíduos sociais que condensam a vida social”.

Como o SESI/SC se constitui no campo privilegiado deste estudo, considera-se importante situá-lo de forma mais aprofundada no próximo capítulo.

4. O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA

O Serviço Social da Indústria (SESI), desde suas raízes, possui ações ligadas à Responsabilidade Social. É no cenário do final da Segunda Guerra Mundial que o Estado brasileiro entra em uma fase crítica de seu desenvolvimento político, econômico e social, devastado pelos reflexos da ditadura do “Estado Novo”, de Getúlio Vargas. Nesse contexto, e o Estado instituiu o Decreto Lei nº 9.403, de junho de 1946, atribuindo à Confederação Nacional da Indústria (CNI) o encargo de criar, organizar e dirigir o SESI. A partir de então, surge uma das principais instituições privadas de prestação de serviços assistenciais aos trabalhadores da indústria, com recursos e direção do empresariado nacional.

A motivação desses empresários em criar uma entidade como o SESI se deu através da aceleração do processo industrial, pois sentiram a necessidade de unir esforços, com o intuito de atender os requisitos da ampliação da produtividade do trabalho, dentro de uma política desenvolvimentista e de práticas sociais.

A finalidade do SESI, naquele contexto, era

“estudar, planejar e executar direta ou indiretamente, todas as medidas que contribuíam para o bem-estar social dos trabalhadores da indústria e nas atividades assemelhadas. E através delas concorrer para a melhoria do padrão geral de vida do país, bem como para o aperfeiçoamento moral e cívico do trabalhador, de forma que por meio deste instrumento de ação se alcançasse o ideal da solidariedade entre as classes.” (JOOS e PEREIRA, 1998, p.18).

Nesse sentido, é importante pontuar que as propostas de trabalho do SESI assumiram prioridades pautadas nas necessidades locais e temporais, e que, em determinados períodos, estavam direcionadas ao atendimento específico das genuínas necessidades do trabalhador, já em outros, para familiares, para a comunidade, mas sempre direcionando suas ações para o fortalecimento da força de trabalho.

Consoante aos objetivos nacionais, o surgimento da entidade, em Santa Catarina, está historicamente ligado ao problema econômico-social dos operários de minas de carvão, na cidade de Criciúma, já que, em 1948, através de um levantamento junto aos operários mineiros, foi possível detectar o número de áreas com maior concentração de famílias carentes. A pesquisa elaborada pela Prefeitura Municipal de Criciúma, e por uma Companhia carbonífera da cidade, pretendeu quantificar o operariado de baixo poder aquisitivo, para implantar, em nível local, uma unidade comercial de serviços alimentícios capaz de vender os

produtos acessíveis aos trabalhadores. Os resultados da pesquisa foram repassados ao Departamento Nacional (DN) do SESI, juntamente com o pedido de criação de uma Unidade de Abastecimento. Vinte dias após a entrega dos resultados da pesquisa, chegavam à cidade viaturas da rede de abastecimento do SESI, que assim iniciavam suas atividades sob os cuidados do SESI Nacional, já que o regional não existia na época.

Somente em 1952, o SESI Departamento Regional (DR) é implantado em Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina. Para que pudesse desenvolver suas atividades, o Governo instituiu a contribuição compulsória através da arrecadação previdenciária mensal de 2% sobre a folha de pagamento do trabalhador (a Lei S. 1007/66 de 14/09/66 reduziu esta alíquota para 1,5%). Tem como finalidades direta e indireta a melhoria das condições de habitação e transportes, a solução de problemas de alimentação, e dos problemas econômicos, a defesa dos salários reais dos trabalhadores, a solução dos problemas domésticos, decorrentes das relações de convivência, o desenvolvimento do conhecimento de conceitos e normas sobre os deveres sociais e cívicos, a colaboração junto às instituições de Previdência Social, a que estejam filiados os contribuintes do SESI na prestação de assistência médico-cirúrgica, hospitalar e odontológica aos funcionários das indústrias. Dessa maneira, foram sendo instalados os Núcleos Regionais (hoje Centros de Atividades), nos principais pólos industriais do Estado, para desenvolvimento das atividades juntamente com as indústrias.

Atualmente, existem 21 Centros de Atividades, os quais oferecem serviços nas áreas de saúde, educação, lazer, alimentação, farmácias e consultoria social. Cada área é dirigida por uma coordenadoria que, juntamente com as diretorias, planeja as ações, atendendo as diretrizes do Departamento Nacional. Hoje, Santa Catarina vem prestando serviços cada vez mais profissionalizados, além de ser pioneiro na área de Consultoria Social para as indústrias.

Na década de 90, a prática profissional do Serviço Social no SESI ocorreu através de assessoria direta às áreas de saúde, educação e lazer, para que estas, juntamente com a coordenação, executassem seus projetos/programas dentro da perspectiva social. Diante desse contexto, fazia-se necessário conhecer as particularidades, absorvendo, assim, as demandas reais e potenciais, viabilizando, desse modo, a previsão, projeção e execução de ações concretas.

Aliava-se, assim, o aspecto técnico (educação, saúde e lazer) aos aspectos sociais, resultando em projetos/programas integrados. Com o intuito de construir o Serviço Social como campo de conhecimento, assegurando os aspectos sociais dos programas da instituição, redefiniram-se as ações desses profissionais, adequando-as à realidade vigente.

Ainda no foco de assessoria, esses profissionais passam a identificar demandas externas, estruturando ações, através de programas alinhados à realidade apresentada pela nova dinâmica do mundo do trabalho. Começa-se a fazer um mapeamento de possíveis práticas externas de assessoria, porque se percebe que o objetivo central da assessoria prestada pelas áreas supracitadas esgotava-se, pois a concepção dos profissionais estava alinhada à perspectiva social.

Entre os avanços da instituição, observa-se que o Serviço Social estava se constituindo em uma nova perspectiva de proposta interventiva específica, capaz de saber delimitar o seu campo de atuação.

Segundo Joos e Pereira (1998, p.83),

o Serviço Social deverá operacionalizar suas ações com a visão macro de sua realidade, entendida como CAT/SESI-DR/SC, clientela usuária e contexto onde está inserida, considerando-a como sistema unificado e voltado para a missão do SESI. Ou seja, implica que a ação do Serviço Social seja desenvolvida a partir da compreensão da relação do universo institucional, aliando-o ao meio sócio-econômico, político e cultural externo, o qual o influencia direta e constantemente.

Essas autoras destacam, ainda, a importância do desenvolvimento de ações sistemáticas e contínuas, que agregam a prática desses profissionais. Reflete-se, também, com relação à necessidade da ação profissional estar intimamente ligada com a realidade interna e externa da instituição, a partir de uma visão global, acabando por determinar que a ação profissional não pode limitar-se a um dado momento e que necessita estar acompanhando e avaliando o seu agir profissional. Com isso, realizaram um levantamento do que deveria garantir a prática de assessoria, chegando-se a:

- Políticas e diretrizes da Instituição;
- Conhecimento da realidade micro e macro;
- Compreensão da realidade trabalhada;
- Identificação das demandas;
- Subsídios às áreas;
- Interesses do Usuário;
- Satisfação do Usuário;
- Políticas sociais dos Programas/áreas.

Netto (1996, p.124) compreende que

as possibilidades objetivas de ampliação e enriquecimento do espaço profissional, com a incorporação de novas questões ao seu âmbito de intervenção institucional,

só serão convertidas em ganhos profissionais (ou seja: convertidas em realidade) se o Serviço Social puder antecipá-las, com a análise teórica de tendências sociais.

Diante desses fatos, o Serviço Social focalizou sua operação de negócio no desenvolvimento de serviços sociais sob a ótica de Responsabilidade Social Empresarial. Sendo assim, o SESI procurou tomar alguns procedimentos para fortalecer a área supracitada, tais como treinamentos para identificar o “perfil do consultor”, com ministrante externo para montar o perfil para consultoria SESI. Esse treinamento foi feito com todos os 18 profissionais lotados na carreira de Serviço Social no Estado de Santa Catarina e possibilitou auto-avaliação e análise técnica gerencial, para verificar quais desses profissionais poderiam exercer a função de Consultoria.

Procurou-se, em seguida, por consequência das exigências da nova dinâmica da instituição, dividir as atribuições do Serviço Social em duas vertentes: um grupo ficou subordinado aos Recursos Humanos e atuação como Analista de Recursos Humanos, e outro, no Departamento de Operações Sociais (DOS), para atuar como Consultor Social. O grupo de consultoria recebeu um investimento de 300 horas para capacitação nos temas de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida, consultoria em geral, que foi desenvolvida pela empresa Business & Social Development – B&D.

Concomitantemente ao processo de capacitação dos profissionais, realizou-se uma análise de mercado, com o intuito de verificar nichos e oportunidades, viabilizando a formatação de novos produtos e serviços na área.

Nessa perspectiva, procurou-se alinhar a experiência dos Assistentes Sociais com a visão que o mercado vinha oferecendo e o interesse das empresas em desenvolverem programas de cunho social, direcionando-se a Consultoria Social para dois focos: Responsabilidade Social e Qualidade de Vida.

Vale ressaltar que, após a leitura do potencial de mercado, os Consultores Sociais foram locados nas unidades (CATs) que apresentavam maior demanda de trabalho, tais como Joinville, Jaraguá do Sul, Chapecó, Blumenau, São José e Florianópolis. Hoje, possui um modelo de atuação estadual, com valorização do conselho especialista, e tem como prioridade absoluta a capacitação e desenvolvimento contínuo dos profissionais.

Salienta-se, ainda, que a área de Consultoria Social no SESI conta hoje com uma equipe multidisciplinar, que se compõe das seguintes áreas: Serviço Social, Engenharia, Marketing e Publicidade, todos especializados na área social. Tais profissionais são capacitados, na perspectiva de garantir o atendimento da questão social nas facetas que apresenta no cotidiano. Essa equipe garante ao SESI um ganho em diversidade intelectual e

fortalecimento de sua missão no contexto da sociedade. Diante de tais fatos, é imprescindível pontuar que profissionais de Serviço Social fazem parte dessa equipe multidisciplinar, pois a formação profissional os qualifica para atuarem em equipes, ou seja, podem ser considerados mediadores das relações entre os indivíduos.

Hoje, a Consultoria Social tem como compromisso contribuir para o desenvolvimento da Indústria, prestando serviços nas áreas de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida, como citado anteriormente, subdividindo sua ação através dos seguintes produtos:

Relatórios e Balanço Social

Constitui-se na assessoria na elaboração de documentos, como relatórios e balanço social, orientando no processo de definição do modelo mais adequado aos objetivos e necessidade da empresa e nas etapas de coleta, análise qualitativa e comunicação das informações.

A Consultoria Social do SESI utiliza modelos já consagrados e disponíveis no mercado nacional, como os do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) e do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Para empresas que desejam utilizar parâmetros internacionais é utilizado o modelo GRI – Global Reporting Initiative.

Inclusão do Portador de Deficiência e Trabalhador Reabilitado na empresa – exercício da Lei 8.123

A Consultoria Social do SESI presta assessoria a empresas na adequação ao cumprimento da Lei n.º 8.213, orientando-as em todo o processo de inclusão, estabelecendo os contatos com entidades representativas, auxiliando na prestação e sensibilização do quadro funcional e garantindo o acompanhamento e avaliação dos resultados por meio de indicadores adequados.

Vale ressaltar que a Lei n.º 8.213, de 24/07/1991, prevê que toda empresa com 100 ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da previdência social reabilitados e com pessoas portadoras de deficiências, devidamente habilitadas, na seguinte proporção:

- ✓ Até 200 empregados: 2%;
- ✓ De 201 a 500 empregados: 3%;
- ✓ De 501 a 1.000 empregados: 4%;

- ✓ De 1.001 empregados em diante: 5%.

Programas de Voluntariado Empresarial

A Consultoria Social do SESI presta assessoria para a implantação de Programas de Voluntariado Empresarial, orientando na definição do foco de atuação (público a ser envolvido e natureza das atividades), realizando diagnósticos de potencialidades e experiências entre os funcionários e oferecendo capacitação adequada para o exercício de ações voluntárias, com assessoramento direto também na construção, mobilização e comunicação do projeto na empresa, bem como no acompanhamento e avaliação de resultados.

Todo esse trabalho é balizado pela Lei do Serviço Voluntário, de n.º 9.608, promulgada pelo presidente Fernando Henrique Cardoso, em 18 de fevereiro de 1998, e publicada no Diário Oficial da União de 19 de fevereiro de 1998.

Gestão de Responsabilidade Social:

A Gestão de Responsabilidade Social do SESI presta assessoria a empresa na identificação, acompanhamento e monitoramento de suas práticas de gestão, alinhando as atividades já desenvolvidas aos indicadores de responsabilidade social ou incorporando novos processos.

Por meio de Acordo de Cooperação Técnica estabelecido entre o Sistema FIESC, através do SESI/SC, e o Instituto Ethos, a Consultoria Social utiliza os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, que se constituem em ferramenta eficaz de auxílio à gestão das atividades empresariais em sete categorias: valores e transparência, público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores, comunidade e governo e sociedade. A análise dos resultados alcançados e a possibilidade de comparação com grupos de benchmark – As práticas das 100 melhores empresas para você trabalhar - resultam em valiosas informações para o planejamento das estratégias da empresa.

Certificação Social – Social Accountability SA 8000:

Com base nas Normas da Organização Internacional do Trabalho, da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Declaração Universal dos Direitos da Criança, a SA8000 – Norma de Responsabilidade Social – é resultado de um trabalho coordenado pela Social Accountability International, organização não governamental sediada nos Estados Unidos.

As empresas interessadas na obtenção da Certificação SA8000 devem assegurar conformidade em relação às questões, como mão-de-obra infantil, trabalho forçado, segurança e saúde dos trabalhadores, liberdade de associação e negociação coletiva, práticas disciplinares e discriminatórias, jornadas de trabalho, questões salariais, planejamento e implementação de condições de trabalho e de controle de fornecedores.

Para o SESI, a SA8000 funciona como um princípio ético balizador de ações humanas e de direitos trabalhistas, assegurados pelas relações da empresa com os públicos com os quais ela interage – funcionários, consumidores, fornecedores e a comunidade em que está inserida.

O objetivo principal da Consultoria do SESI/SC é preparar e acompanhar Empresas para Obtenção da Certificação SA8000. A metodologia desenvolvida pelo SESI/SC prevê para as empresas resultados como:

- Validação, via certificação, da dimensão social do Sistema de Gestão;
- Comprometimento e envolvimento com seus diversos públicos;
- *Gerenciamento dos requisitos sociais de forma transparente;*
- Obtenção de vantagem competitiva.

Projetos Sociais:

Serviço desenvolvido com a finalidade de prestar orientação e auxiliar na identificação de projetos sociais sintonizados com a filosofia da empresa, executando, através de assessoria direta em todo o processo de implantação e acompanhamento dos projetos. O principal objetivo do serviço de consultoria é orientar as empresas quanto aos procedimentos necessários para a definição correta do seu foco de atuação social e contribuir para a formulação e implementação da correspondente ação social externa, gerenciando os impactos e investimentos necessários.

Gestão de Clima Organizacional:

É uma ferramenta que permite compreender o ambiente de trabalho a partir da identificação de fatores, que estejam comprometendo o alcance dos objetivos organizacionais e o nível de satisfação interna, fornecendo elementos e indicando estratégias de apoio às decisões empresariais. São fatores potenciais de comprometimento, entre outros, a imagem da empresa, as relações interpessoais, a qualidade da comunicação, a remuneração, a liderança, o desenvolvimento humano, o estilo gerencial e o processo decisório.

Programa de Relações Interpessoais para Empresas

Com abordagem dos aspectos de comunicação, competência interpessoal, trabalho em equipe e gerenciamento de mudanças, esse serviço de consultoria é desenvolvido em módulos inter-relacionados e objetiva o desenvolvimentos e fortalecimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho, visando a melhoria do clima organizacional e da qualidade de vida no trabalho.

Programa de Prevenção do Uso de Drogas nas Empresas

O Programa de Prevenção do Uso de Drogas nas Empresas utiliza o Modelo SESI/OIT/OMS/UNDCP, implantado, inicialmente, no SESI Diretoria Regional do Rio Grande do Sul DR/RS, e, em seguida, desenvolvido no Estado de Santa Catarina. Tem como objetivo principal contribuir para a melhoria dos indicadores de saúde e segurança dos trabalhadores.

No próximo capítulo, contextualizar-se-á a Consultoria, identificando-se seus conceitos e o papel do profissional consultor, pontuando as habilidades necessárias para o exercício dessa atividade.

5. CONSULTORIA

Não tenho caminho novo. O que tenho de novo é o jeito de caminhar.
Thiago de melo

Contextualizar Consultoria, a princípio, parece uma tarefa fácil, quando o tema está presente no cotidiano, através de artigos, entrevistas, revistas, os quais ressaltam o papel de profissionais que prestam serviços para organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor.

Um dos fatores que fazem com que esses profissionais ganhem destaque no cenário do mundo do trabalho é a fragilização das estruturas dessas relações, que tomam novas dimensões econômico-políticas e sociais, aumentando, assim, o número de pessoas desempregadas, no entanto, qualificadas para exercerem sua formação profissional. Diante dessa realidade, buscam alternativas para sobreviver neste mundo de estreita relação, competitivo, passando, muitas vezes, a fazer parte do setor informal de trabalho.

Nessa perspectiva, geralmente, a venda da força de trabalho terceirizada ganha destaque, e esses profissionais propiciam às organizações a resolução de problemas técnicos em questões ligadas à produtividade e à eficácia operacional, além da gestão, análise econômica, avaliação de portfólio e estudos financeiros, trabalhos de reengenharia e inovação, entre outros.

Enfim, tudo parece muito recente, porém, adentrando a história, podemos perceber que a consultoria representa uma das atividades mais antigas, , segundo Pereira (1999, p.39), a etimologia da palavra tem sua raiz latina – *consultare* – que significa “dar ou receber conselhos, aconselhar e ser aconselhado”. No que tange o Serviço Social, em função de seu posicionamento na história brasileira, muitas vezes, o Assistente Social era confundido com um “mero conselheiro” das questões e relações sociais – fato esse que merece ser desmitificado, uma vez que a consultoria também tornou-se uma atividade profissional, exigindo do profissional aporte de conhecimentos, competências e habilidades específicas de sua área. Porém, somente nas últimas décadas é que a Consultoria tornou-se uma atividade remunerada, tomando uma dimensão profissional. Já, na visão literária, é possível identificar

diversas conceituações para o termo consultoria, ou seja, alguns autores abordam o tema de forma mais técnica, enquanto outros o abordam de forma mais subjetiva.

→ Kurb (1986, p.3) utilizando o conceito fornecido pelo Instituto de Consultores de Organização do Reino Unido pontua a Consultoria como um

serviço prestado por uma pessoa ou grupo de pessoas independentes e qualificadas para identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimento e método, de forma a recomendarem a ação adequada e proporcionarem auxílio na implementação dessas recomendações.

O autor ressalta, ainda, características da consultoria no âmbito organizacional, as quais são marcadas por um serviço independente, pela neutralidade do profissional no sentido de ter uma profunda integração com a organização, sem, contudo, ter autoridade para tomar decisões tornando-se esta uma das peculiaridades de seu papel; um serviço de aconselhamento, o qual orienta o administrador em suas funções, tanto teórica quanto prática; e, por último, um profissional que detém conhecimentos e habilidades exigidas para solucionar problemas organizacionais na prática.

→ Para Nogueira (1990, p.52), a consultoria é

(...) procedimento que envolve prazo determinado; não sendo sistemática, tem caráter temporário e apresenta alto nível de especialização do conteúdo abordado; envolve pessoal externo à organização e é sempre realizada a partir de solicitações formais; a orientação ocorre pela indicação de procedimentos adequados em face de problemas específicos e pontuais (...). (Brasil, Ministério de Saúde, 1980:8).

A visão de Olickas (2001) sobre a consultoria se apresenta de forma ampliada. Na perspectiva dessa autora, Consultoria supõe:

o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por um profissional muito qualificado e conhecedor do tema, provido de remuneração por hora ou projeto, para um determinado cliente.

O serviço de consultoria oferecido ao cliente acontece por meio de diagnóstico e processos e tem o propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações. De posse dessas informações o consultor desenvolve, implanta e viabiliza o projeto de acordo com a necessidade específica de cada cliente. (2001, p.39)

Olinckas (2001) identifica, ainda, diversas variáveis no processo de consultoria, sendo que a primeira delas é a consultoria organizacional que, segundo o Código de Ética do Consultor (anexo), entende-a como uma atividade que visa investigar, identificar, estudar e propor soluções para problemas que se fazem presentes na estrutura ou no funcionamento das

entidades de cunho privado ou estatal. Em segundo lugar, apresenta a consultoria autônoma, em que o profissional tem um escritório *home office*, ou seja, em sua própria residência. É um profissional qualificado, que atua em determinado projeto, sem vínculo com a estrutura organizacional.

A consultoria associada apresenta-se através de empresas, que buscam parcerias com outros profissionais para realizarem trabalhos nos quais eles não apresentam conhecimento específico, na perspectiva de atender seu cliente na totalidade.

Outra vertente é a consultoria externa, em que o profissional não integra, tanto legal quando administrativamente, a organização para a qual presta serviço. Por não fazer parte do cotidiano da organização, possui a vantagem de apresentar imparcialidade diante dos projetos.

Já a consultoria exclusiva é um trabalho que exige sólida formação com conteúdo na área, além de uma forte relação de confiança com a empresa contratante. O consultor particular é um profissional que se dedica a oferecer aconselhamentos e a conduzir projetos especiais de consultoria ao *board* de uma determinada empresa.

A última é a vertente da consultoria interna, quando um funcionário da empresa que, em geral, ocupa um cargo de nível técnico ou gerencial, atua como *link* entre cliente interno e a gerência ou direção da área.

Quintella (1994 et all OLIVEIRA p.10), por sua vez, refere-se à atividade como

uma especialidade de apoio externo à ação gerencial executiva, a qual tem por finalidade prevenir e impedir a deterioração das organizações. O autor complementa que a consultoria pode ser entendida, também, como a venda de benefícios e conhecimentos de um profissional ou de uma empresa especializada para auxiliar o cliente na identificação de necessidades, recomendar e acompanhar a implementação de possíveis soluções.

Na visão de Oliveira (1999), a consultoria é um processo que facilita uma interatividade entre os sujeitos e o autor denomina esse profissional de “agente de mudança externo”, o qual se responsabiliza em contribuir com a organização contratante na tomada de decisões.

Diante do processo de mudanças dinâmicas, que as organizações vêm vivenciando atualmente, situações essas, que, muitas vezes, fogem de seu controle eficaz e efetivo das organizações, tornaram a consultoria um mecanismo de planejamento e aprendizado das mesmas, viabilizando o crescimento dessa atividade.

Turner (1982, at all OLIVEIRA 2000) assegura que o papel da consultoria na vida organizacional na contemporaneidade não é ainda bem difundido, pois alguns empresários

não compreendem o papel do consultor, sendo este “independente”, exigindo, então, com frequência, que se posicionem diante de situações conflitivas que lhes são favoráveis. Outras vezes, tentam comprometê-los nas funções executivas de linha da empresa, alternando o comportamento e a atuação específica de sua atividade.

Porém, dirigir-se ao caminho da consultoria e decifrar seu código de funcionamento, além de compreender a dependência recíproca existente entre consultor e o consultando, é uma nobre forma de conhecer a verdadeira concretização desse processo de trabalho. Então, pode-se dizer que a consultoria é mais que um método de trabalho; é a maneira de atuar repleta de ambigüidade, pois, por um lado, o consultor possui o conhecimento especializado e não pode tomar decisões sobre a gestão da organização, e, por outro, no que tange, o consultando, este é quem desfruta do poder de decisão, mas não possui o conhecimento e a neutralidade necessários à sustentação de uma visão eficaz, eficiente e efetiva.

Nesse sentido, Moura (1999) alerta para o cuidado de não atribuir ao consultor um “saber notório”, ou seja, a responsabilidade de sempre ter a resposta para os problemas, passando a imagem de um profissional médico-paciente, em que se têm perguntas e se procura uma resposta imediata e pronta. O autor salienta ainda que, na contemporaneidade, esse profissional tem como papel facilitar, mediar, catalisar informações, ajudando, dessa forma, as organizações.

Na perspectiva de Oliveira (1999, p.33), o consultor “é o agente de mudanças externo à empresa-cliente, que assume a responsabilidade de auxiliar seus executivos e profissionais no processo decisório, não tendo, entretanto, o controle direto da situação”.

Já Champion, Kiel e Maledon (apud Coopers e Lybrand, 1996 et all OLIVEIRA, 2000) pontuam nove papéis para o consultor: o conselheiro, que apóia o cliente através de sua experiência em sua necessidade específica; o facilitador oferece suporte para a realização de projetos com recursos metodológicos; o observador é aquele que acompanha a organização durante um longo período, propiciando diagnóstico e análise; treinador a capacitação de seu cliente é seu foco de atuação, concretizando seu trabalho através de treinamento e desenvolvimento; o professor atualiza o cliente, resgatando as últimas tendências que se fazem presentes no mercado; o assessor responde as questões pontuadas pela organização; o parceiro realiza sua consultoria, juntamente com a organização, pois assim poderão complementar suas experiências; o modelador transfere o seu saber fazer o a tecnologia; e o especialista, que trabalha com recursos de terceiros e não transfere seu saber fazer para a organização.

Partindo dos pressupostos de Greiner e Metzger (1983 et all OLIVEIRA, 2000), o consultor não precisa assumir todas as versões desses papéis. Segundo os autores, o modo de atuar deve ser pautado na personalidade, conhecimento e experiência, de preferência da organização, através de uma abordagem que venha a incidir no estilo de trabalho da organização e também na natureza do problema a ser analisado e resolvido. Diante dessa exposição, autores classificam os papéis dos profissionais em generalista, especialista, de processo, conteúdo, diagnóstico, implementador, consultor interno e externo, grande e pequena empresas de consultoria.

Diante dos conceitos supracitados, observa-se que é consenso da maioria dos autores que o principal papel do consultor é introduzir mudanças na organização contratante, ou criar condições para que isso ocorra. Por isso, faz-se necessário compreender que as formas de atuação desses profissionais podem ser diversificados, desde que agreguem valor e que possam criar ou sustentar algum tipo de vantagem competitiva.

Oliveira (1996, 1999) apresenta as características do consultor em três grupos, quais sejam:

- Características Comportamentais: são as que consideram a forma como o consultor se posiciona perante as situações;
- Características de Habilidade: considera-se, genericamente, o jogo de cintura que o consultor apresenta para otimizar os resultados;
- Características de Conhecimento: são as que consideram o aporte de preparo que o consultor tem para otimizar o resultado inerente à situação apresentada.

Corroborando o tema, Pereira (1999) pontua que as habilidades, conhecimentos e postura do profissional de consultoria passam a ser o apoio necessário para o desempenho de seu papel nas organizações.

Após a exposição da grande variedade e versatilidade de características e papéis do consultor, fica excelente o quanto é difícil a um indivíduo sozinho ter tamanha competência. Por essa razão é que consultorias, na atualidade, buscam o trabalho em equipes, com o objetivo de aliar o maior número possível de talentos e habilidades, permitindo assim, o atendimento almejado diante das atuais exigências do mercado.

No item seguinte, será apresentado o processo de trabalho de Consultoria Social, desenvolvida no SESI, nas áreas de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida.

5.1. CONSULTORIA SESI/SC

Na tentativa de fazer uma aproximação da contextualização da temática até então abordada, buscou-se compreender o processo de Consultoria Social, desenvolvido no SESI como um desafio que se soma a um processo de conhecimento constante nas áreas de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida. É nesse íterim que, a todos os instantes, surgem novas expressões, novos conceitos, os quais devem ser agregados por todos os profissionais envolvidos. A apreensão de todos esses conceitos acontece através da visão ampliada da conjuntura sócio-econômica e política, na qual a sociedade está inserida, equacionando os interesses e os investimentos necessários para o alcance de resultados efetivos na prática cotidiana.

Para que o leitor possa apropriar-se das temáticas supracitadas, a apresentação será feita de forma sucinta, na tentativa de aproximá-lo da realidade pesquisada e vivenciada no SESI/SC:

Responsabilidade Social

Falar em Responsabilidade Social, em um momento de instabilidade financeira, em que a maior preocupação do cotidiano das empresas é fluxo de caixa, salários, concorrência, entre outros fatores, parece soar estranhos. Entretanto, o objetivo do trabalho é focar a temática no âmbito da gestão empresarial, não somente como benefícios através da imagem e da marca da empresa, e também através de seus *stakeholders*, ou seja, acionistas, funcionários, consumidores, rede de fornecedores, meio ambiente, governo, mercado, comunidade, como pelo viés da ética e comprometimento com os direitos humanos.

Para conhecer a evolução desse conceito, faz-se necessário, primeiramente, pontuar sua trajetória histórica, pois assim se torna viável a percepção de como surgem e evoluem as diversas formas de organizações sociais.

O papel das organizações na sociedade é um tema pouco difundido na história, pois no momento em que os valores eram pautados no capital, na produtividade e no lucro, o foco era o produto, mas passou, recentemente, a ser foco nos processos de gestão empresarial.

As organizações, principalmente as empresas, passam a investir em qualidade, em motivação, apostam no diferencial, naquilo que venha a contribuir para que os empregados

assumam um compromisso, uma postura de melhoria contínua dos processos de fabricação de produtos ou prestação de serviços.

Nesse contexto é que a qualidade da relação que a empresa mantém com seus empregados, com os fornecedores, com a gestão ambiental, e com a gestão de recursos humanos, permite que, aos poucos, o conceito de Responsabilidade Social seja assimilado e vivenciado.

Segundo Drucker (2001, p.25), empresas mais motivadas tendem a trabalhar de forma mais eficiente e eficaz. Daí por que as grandes companhias estão cada vez mais preocupadas em melhorar o desempenho no que diz respeito à motivação de suas equipes e no estreitamento dos laços com a comunidade. Ressalta, ainda, Raposo (2001, p.25) que a empresa que mantém uma boa relação com os funcionários, com a comunidade e com os fornecedores melhora sua produtividade.

Assim podemos dizer que

Responsabilidade social vai além da postura legal da empresa, da prática filantrópica ou do apoio à comunidade. Significa mudança de atitude numa perspectiva de gestão empresarial, com foco na qualidade das relações e na geração de valor para todos. O conceito responsabilidade social é amplo: refere-se à ética como princípio balizador das ações e relações com todos os públicos com os quais a empresa interage: acionistas, funcionários, consumidores, rede de fornecedores, meio ambiente, governo, mercado, comunidade. (Ver proposta do I Fórum de Responsabilidade Social e Ética Empresarial. Curitiba, ISAE/FGV, novembro de 2000 et all MACAGNANN, 2000, p. 20).

Faz-se necessário, portanto, que as organizações rompam com a visão arcaica de que poderiam viver de forma isolada, e fiquem atentas às constantes alterações internas e externas apropriando-se e desenvolvendo mecanismos capazes de monitorá-las antecipando tendências e perspectivas, além de perceber a inter-relação com seu público interno e externo, à qual deve satisfação e destina os resultados de sua atuação, primordial para o sucesso da mesma.

Oded Grajew (2001, p.25) pontua que, para a empresa moderna, tornou-se imperativo adotar uma postura de Responsabilidade Social, o que é considerado, hoje, um valor de mercado, que cabe a qualquer tipo de organização. Cabe ressaltar que o papel de cada organização será diferenciado em função da natureza de sua especificidade, de sua competência legal, seus objetivos e de suas próprias políticas e diretrizes. Porém, para compreender a relação existente entre as organizações e a sociedade, faz-se necessário situarmos as alterações que ocorreram na esfera governamental, em especial a partir da década de 90.

Nas primeiras décadas do século XX, coube ao Estado viabilizar salários indiretos através de políticas sociais públicas que permitissem liberar parte da renda monetária da população para o consumo de massa e, conseqüentemente, dinamizar a produção econômica. A tais medidas aliou-se uma rigorosa administração de gastos governamentais, denominada como parte da chamada regulação Keynesiana da economia, uma das estratégias de reversão das crises cíclicas do capitalismo pós-guerra (IAMAMOTO, 1997: 15-16).

Esse padrão de desenvolvimento possibilitou o avanço de certas conquistas no campo do Bem Estar Social, especialmente nos países do primeiro mundo, através do Welfare State. Porém, as transformações que vêm ocorrendo, ao longo dos tempos, nas organizações e no mundo do trabalho, vêm acompanhadas de profundas mudanças na esfera do Estado. As políticas de ajuste estruturais, que vêm sendo implantadas em diferentes países, apresentam uma alteração nas relações entre o Estado e a sociedade, especialmente no que se refere a gastos públicos, significando redução de investimentos governamentais em programas de proteção social. Sendo assim, o Estado passa a ser entendido não mais como provedor, mas como promotor e regulador de serviços públicos, estabelecendo suas funções de acordo com a sua capacidade, passando a exigir que o mercado venha complementar suas funções do Estado.

Nesse processo de reordenamento das relações entre Estado e sociedade, com enxugamento das suas atividades, as empresas passam a ocupar o espaço no desenvolvimento de ações sociais. Assim, a ineficiência ou omissão do Estado na solução de problemas sociais despertou essa responsabilidade nas empresas, que se espelharam nas ações empreendidas pelo chamado Terceiro Setor, que é um setor de atividades “relevante e potencialmente dinâmico e não-lucrativo, não governamental, com um papel vital a desempenhar na luta contra a pobreza, desigualdade e exclusão social”. (NETO, FROES, 1999, p.7).

Diante dos fatos, as mudanças nas organizações e a alteração nas relações entre Estado e sociedade tornam compreensíveis os mecanismos que contribuem para o crescimento da Responsabilidade Social na atualidade. Nesse sentido, Oliveira Neto (2000) pontua que

estamos em uma fase de aprendizagem. Nesse primeiro momento, as empresas estão procurando posicionar-se, diferenciar-se um pouco, mostrando aquilo que já está sendo feito. O grande salto qualitativo que falta ser dado – e algumas empresas já estão caminhando nesse sentido – é efetivamente fazer com que a responsabilidade social seja parte de planejamento da gestão e não uma atividade pontual. (EXPRESSÃO, ano 10 nº 105, 2000, p.83).

No Brasil, o debate começou no início da década de 90, a partir da mobilização da sociedade em casos como o impeachment do Presidente Collor e a Campanha Nacional de Combate à Fome, sob comando do sociólogo Hebert de Souza, que mobilizou tanto a população como as empresas. Neste momento, começa-se a falar em filantropia e cidadania empresarial, surgindo muitas iniciativas de fundações, com maior envolvimento na área social.

E como coloca Oliveira Neto,

Pouco a pouco, o paradigma foi mudando até percebermos que a responsabilidade social está sendo tratada no mundo como parte da estratégia de negócio, da estratégia de gestão da empresa. Quer dizer, o planejamento estratégico de negócio de uma empresa envolve várias áreas: o capital, a tecnologia, os recursos humanos, o plano de marketing e também a responsabilidade social. Essa é a grande novidade destes últimos dois ou três anos: a percepção de que a responsabilidade social é um componente fundamental da estratégia de negócio de uma empresa. (2000 p.83).

Ressalta Grajew (2000, p.44),

... no Brasil, ainda se entende e confunde a responsabilidade social empresarial, ou cidadania empresarial, como um investimento que a empresa faz na comunidade, apoiando determinado projeto ou fazendo doações, numa visão assistencialista bastante ultrapassada. Na realidade, não há demérito nenhum na filantropia, até porque é importante a contribuição para projetos sociais. Mas é fundamental entender que, quando se fala, hoje, de responsabilidade social, se está falando de comportamento ético e de qualidade nas relações da empresa com todo o público.

Enfim, segundo MACAGNANN (2000), as empresas, no Brasil, estão percebendo que possuem um papel primordial na construção do país melhor. Diante disso, não podem restringir suas ações à distribuição direta de bens e serviços, pois, com isso, estão perdendo a oportunidade de aprimorar sua defesa ética e também política de causas sociais através da educação, do meio ambiente ou da erradicação do trabalho infantil, entre outros.

É importante destacar que, no cenário brasileiro, surgem importantes organizações de incentivo, apoio e implementação da responsabilidade social empresarial, algumas representativas do segmento empresarial, como o Instituto Ethos de Responsabilidade Social, GIFE – Grupo de Institutos Fundações e Empresas, Federações das Indústrias, PNDE – Pensamento Nacional das Bases Empresariais, FIDES – Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social, CIVES Associação Brasileira de Empresários pela Cidadania, entre outros.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Era uma vez um povo que morava na montanha onde havia muitas queda-d'água. O trabalho era árduo e o grão era moído em pilões. As mãos ficavam duras e as costas doloridas. Um dia, quando um jovem suava ao pilão, seus olhos bateram na queda-d'água onde se banhava diariamente. Já havia visto milhares de vezes. E também os seus antepassados. Conhecia a força da água, mais poderosa que o braço de muito homens. Eterna e incansável, dia e noite. Uma faísca lhe iluminou a mente: não seria possível domesticá-la, ligando-a ao pilão? Substituir os braços, libertar os corpos domá-la, pô-la a trabalhar? (RUBEM ALVES et all ARAÚJO, 1998, p.)

Esta é uma reflexão que nos remete a pensar a busca constante da existência humana. A preocupação com a Qualidade de Vida, em especial a que se faz presente no âmbito do trabalho. Temos e como exemplo a história supracitada de Rubem Alves (in ARAÚJO, 1998), em que se percebe que os instrumentos de trabalho primitivos foram aprimorados facilitando a execução do trabalho e o bem estar dos trabalhadores.

Conceituar Qualidade de Vida no trabalho torna-se uma missão difícil, pois esse é um assunto bastante amplo, que proporciona várias interpretações e vem ao longo dos tempos recebendo diferentes conotações. Nesse sentido, acreditamos que, até o presente momento, ainda não se tem um consenso a respeito do assunto. O que há, porém, são algumas características bem peculiares, que às vezes até parecem ser comuns, tais como a conciliação de interesses, as necessidades dos trabalhadores e das organizações.

Na percepção de Burigo (1997), o movimento Qualidade de Vida no Trabalho tomou impulso na década de 60, com iniciativas, líderes sindicais, empresários, governantes e dirigentes, na busca de pesquisar melhores formas de realizar o trabalho.

Inicialmente, "(...) a Qualidade de Vida no Trabalho teve como base a saúde, a segurança e a satisfação dos trabalhadores". (BÚRIGO, 1997, p.16), embora, segundo o autor, o ideal da Qualidade de Vida no Trabalho, na década de 60, tenha sido seguido por estagnação até o final da década de 70, devido à alta inflação, à crise do petróleo e à competição internacional acirrada pelas novas forças industriais, como o Japão. Vários pesquisadores têm se dedicado a estudo referente à Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações, ampliando o conhecimento sobre o tema e abrindo a oportunidade para novas discussões.

A partir do final da década de 80, a Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações obteve um grande salto, pois vários pesquisadores vêm se dedicado a estudos. Passa, então, a ter um conceito global, "como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e

produtividade (...), pressupondo que as necessidades e aspirações humanas do trabalhador também fazem parte da responsabilidade social do empregador” (BÚRIGO, 1997, p.16).

A década de 80 foi marcada, também, pela participação do trabalhador nas decisões da organização. Já nos anos 90, a Qualidade de Vida no Trabalho tornou-se foco de programas que tinham como objetivo a saúde da organização, resgatando valores ambientais e humanísticos negligenciados em favor do avanço tecnológico.

Hoje, quando nos referimos à Qualidade de Vida no Trabalho, partimos do pressuposto de que o fator de sucesso empresarial está no comportamento das pessoas. Ressalta-se, ainda, que programas de qualidade de vida do trabalhador não só são atrativos para os recursos humanos, como proporcionam vantagens competitivas para as empresas. Mais do que simplesmente elevar os níveis de bem estar dos trabalhadores e seus familiares, as empresas passam a investir no próprio lucro, seja pelo aumento da produtividade, seja pela melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

Vale a pena ressaltar que, para cada pessoa ou grupo de pessoas, ao longo de suas vidas qualidade de vida, pode ser conceituada diferentemente, mas o que existe é um consenso em torno da idéia de que fatores moldam e diferenciam o cotidiano das mesmas, como por exemplo: saúde, longevidade, satisfação no trabalho, salário lazer, relações familiares, prazer, espiritualidade, entre outros.

Quando nos referimos à Qualidade de Vida no Trabalho, Albuquerque (1998) pontua qu um conjunto de ações de uma organização, que envolve tanto o diagnóstico e implantação de inovações, tecnologias e também uma estrutura interna e externa do ambiente de trabalho, procurando assim viabilizar condições para o desenvolvimento humano para a realização de suas atividades.

Ressalta, ainda, Albuquerque (1998, p.43) que

(...) a Qualidade de Vida no trabalho é uma evolução da Qualidade Total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar em Qualidade Total se esta não abrange a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que deve ser desenvolvido é o de conscientização, o de preparação de postura para a qualidade em todos os sentidos – produção, serviço, desempenho e qualidade de vida no trabalho. (...) Os esforços empresariais devem, em última instância, conduzir à realização humana, ou seja, a qualidade só terá sentido se gerar qualidade de vida.

Para Werner e Fusianto (1998, p.25), o trabalhador deve ter boas condições de trabalho, bom salário, acesso à saúde, à educação, qualidade no transporte coletivo e na habilitação. Pontuam, ainda, que o local de trabalho deve oferecer segurança, disciplina, bom ambiente de trabalho, alimentação adequada e transporte adequado.

Em uma visão humanista, para Guest (1979, p.76) Qualidade de Vida no Trabalho se constitui em

(...) um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-as em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma das características marcante no processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento.

Correa (1993) compreende a Qualidade de Vida no Trabalho como um fenômeno complexo, com muitas facetas. O homem, pouco a pouco, vem retirando o véu que as encobre, desvendando cada umas das suas diferentes perspectivas e visões teóricas. Diante dessas conceituações, podemos pontuar que o trabalho deve ser entendido como uma das atividades da qualidade de vida das pessoas, deve expressar realização, já que ocupa significativo espaço na vida, devendo ir além da questão da sobrevivência humana.

No próximo capítulo, contextualizar-se-á o conceito competências, com o intuito de identificar as novas tendências do mercado de trabalho e compreender e fortalecer a importância de habilidades e competências na contemporaneidade.

6. COMPETÊNCIAS

Quem acredita que o universo gira ao seu redor perde uma infinidade de oportunidades de receber luz de outros que brilham, e de refletir sua luz.

Maria Tereza Angeloni (2002, p. 25)

Hoje, o mercado de trabalho vem sofrendo constantes mutações, e para os profissionais das mais diversas áreas, resta estarem atentos para as novas tendências, as quais já bombardeiam a economia, com índices de desemprego cada vez mais assustadores. Conseguir trabalho num mundo sem emprego exige potencializar aporte de conhecimento e desenvolver novas competências e talentos, para corresponder ao perfil profissional exigido pela nova economia que domina o mundo nesse início do terceiro milênio. O novo profissional deve ser empreendedor de si mesmo, sabendo correr riscos, agregando inteligência a seu trabalho. O capital intelectual passa a ser a matéria-prima diante desse contexto, e essa é governada pelos meios de comunicação. Assim, competência é uma palavra que se faz presente no senso comum, sendo utilizada para expressar quando uma pessoa é qualificada para realizar algo, ou determinada função.

Segundo exposição de Fleury e Fleury (2001), no dicionário de língua inglesa Webster (1981, p.63.), competência é uma “qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente conhecimento, julgamento, habilidades ou força para uma determinada tarefa”. E o dicionário Aurélio, da língua portuguesa, complementa, apresentando-a como capacidade para resolver qualquer assunto, aptidão, idoneidade e introduz, também, a capacidade legal para julgar pleito.

Portanto, competência apresenta-se como um termo abrangente a respeito do qual escreveu e debateu durante as últimas décadas, nos mais diversos ambientes de trabalho, seja público, privado ou não-governamental, mas a maioria das argumentações que hoje se pontuam giram em torno de

razões pelas quais as empresas devem mudar envereda pelo caminho de explicar que a globalização e o neoliberalismo alteram o espaço competitivo de empresas e nações, exigindo das organizações um pensamento estratégico empresarial global e uma atuação cada vez mais regional, pessoal e voltada à diferenciação’. (NERI, 1999, p.13 e 14).

Nessa perspectiva, o autor enuncia duas vertentes para o estudo do termo citado anteriormente: a primeira, a educação, versus aprendizagem e planejamento estratégico.

Desenvolvendo sobre essas duas vertentes, Néri (1999) ressalta, ainda, que o conceito de competência na educação está diretamente ligado à formação dos indivíduos, ao seu desenvolvimento de habilidades e à estimulação de atitudes, sendo assim passam a ser um conjunto de habilidades e comportamentos possíveis de serem treinamento. Corroborando Leboyer (1997) diz que o aprendizado nunca cessa ao longo da existência do homem, ou seja, todas as experiências vivenciadas permitem que construam condições de aprendizagem.

E, no planejamento estratégico, competência também é um conjunto de habilidades, mas com o diferencial da tecnologia, a qual permite para a organização oferecer benefícios a seus clientes, diferenciando-se da concorrência.

Para o leitor compreender melhor o tema, procurou-se desenvolver uma retrospectiva histórica. Na década de 70, como ressalta Fleury e Fleury (2001), a competência é uma característica que subentende quando uma pessoa está casualmente relacionada com o desempenho de uma tarefa ou determinada situação. Segundo os autores o conceito é reanalisado na década de 80, e identificou-se um conjunto de características e traços, definindo um desempenho superior.

“Nessa perspectiva, o conceito de competência é pensado como um conjunto de conhecimentos, habilidades humanas que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundados na inteligência e personalidade das pessoas”. (FLEURY e FLEURY, 2001, p.185).

Surge então, na década de 90, segundo os autores, um conceito que vai além de qualificação. Pontuam três variáveis que justificam a importância de um modelo de competência na gestão das organizações

três mutações principais no mundo do trabalho, que justificam a emergência do modelo de competência para a gestão das organizações:

- A noção de incidente, aquilo que ocorre de forma imprevista, não programada, visando a perturbar o desenrolar normal do sistema de produção, ultrapassando a capacidade rotineira de assegurar sua auto-regulação; isto implica que a competência não pode estar contida nas predefinições da tarefa; a pessoa precisa estar sempre mobilizando recursos para resolver as novas situações de trabalho.
- Comunicação: comunicar implica compreender o outro e a si mesmo: significa entrar em acordo com os objetivos organizacionais, partilhar normas comuns para a gestão.
- Serviço: a noção de serviço, de atender a um cliente externo ou interno da organização, precisa ser central e estar presente em todas as atividades; para tanto, a comunicação é fundamental. (FLEURY e FLEURY, 2001, p.186).

Hoje, as exigências estão intimamente ligadas à criatividade, inovação e flexibilidade; para se conseguir competir no mercado de trabalho, faz-se necessário ser polivalente, com um aprendizado crítico, consciente e criativo, baseado em valores como moral, ética. O homem deve ser sistemático, percebendo a si mesmo como membro de uma rede interligada. E o grande desafio das organizações do futuro é saber utilizar o conhecimento de cada membro, saber somá-los, criando um ambiente de sinergia.

Corroborando, Neri (1999) salienta que as competências permitirão a construção de uma linguagem que garanta aos funcionários compreenderem seu papel na organização, e ainda, que esta flexibilize seu posicionamento através de alterações do parâmetro de desempenho individual e grupal. E isso só será possível através do agrupamento de competências funcionais, as quais formarão quadros que devem esclarecer a missão, a visão da organização, alinhadas a seus objetivos estratégicos, ramificando-os em ações; deve-se, também, criar uma linguagem clara, estabelecer uma gestão de desempenho, que tenha como foco os resultados das pessoas e da empresa, apontando o desenvolvimento das mesmas juntamente com uma política de Recursos Humanos.

Hoje, fazemos parte de uma sociedade do imprevisto, da concorrência, das possibilidades e impossibilidades, que a todos os instantes altera seu modo de pensar, de ver as coisas, de agir, e não seria diferente com as organizações, por isso, competências para estas são freqüentemente revistas. Então, fica cada vez mais evidente que as pessoas devem desenvolver suas habilidades, atitudes, comportamento, conhecimento, para que se possa focar os objetivos estratégicos da organização e também para que se consiga estabelecer uma relação de aprendizado dentro da mesma.

E para que se consiga obter estas relação de aprendizado, existem, segundo Neri (1999), programas de treinamento de competências que devem proporcionar às pessoas propriedade de reflexão sobre seus projetos de vida.

Assim sendo, o treinamento das pessoas é o meio que garante a competência requerida para o perfeito exercício da tarefa. A isso se chamou-se Know-how ou seja, a capacidade de realizar a tarefa de acordo com o padrão de resultado e o tempo definidos pelo planejamento. Tarefas e atividades definidas por setores especializados em planos e programação de tal maneira que o que se espera do funcionário é "saber fazer" o que está prescrito. (NERI, 1999 p.45 – 46).

Competência ultrapassa, na atualidade, o saber fazer, pois é necessário estimular o profissional para que consiga compreender o porquê do como fazer, ou seja, o perfil do profissional competente não é só saber muito, mas gostar de aprender sempre, porque as

organizações procuram como diferencial um verdadeiro empreendedor que administre sua carreira com habilidades, percebendo as oportunidades e atendendo as novas demandas, tomando iniciativa, realizando ações, que se somam aos objetivos da organização. Sendo assim, desenvolver a temática competência implica em compreender seu significado, que, a princípio, traduz o saber fazer bem uma atribuição, uma atividade ou uma função. Porém, é preciso compreender o conteúdo dessa afirmativa; na concepção de Rios (2001), o saber fazer bem apresenta dupla dimensão: técnica e política.

No que tange a técnica, essa autora pontua a exigência do domínio dos conteúdos que o sujeito necessita para desempenhar suas atribuições. Todos os pré-requisitos necessários, geralmente apontados pela própria sociedade, articulado com a técnica, métodos e estratégias que permitam a realização das ações. Agora “saber fazer bem” é ir ao encontro daquilo que é desejável, que está valorativamente designado pelos homens de uma determinada sociedade ao longo da história; ou melhor,

“a idéia de bem parece-me significativamente na definição de competência, porque ela aponta para um valor que não tem apenas um caráter moral. Ele não se desvincula dos aspetos técnicos, nem dos aspectos políticos da atuação **profissional (grifo nosso)**. É nessa medida que se pode compreender a ética como mediação. Porque ela esta presente na definição e na organização do saber que será veiculado na instituição, e, ao mesmo tempo, na direção que será dada a esse saber na sociedade (Rios, 2001, p.48).

Já o caráter político vem da articulação, do movimento dialético das situações. Segundo a autora, o comportamento do homem é político naturalmente, quando o mesmo se empenha através de seu compromisso com seus valores e significados. Nesse sentido,

“a consciência política (...) será historicamente contextualizada no *logos* e no *nomos*. A *polis*, a concretização racional do *nomos* é o lugar onde o homem legitima seu destino, dando significações e finalidade as suas ações, e escapando, dessa maneira, a arbitrariedade do *fatum*. A *polis* é uma totalidade onde o homem confere sentido a sua existência, reconhece e assume seus valores e assume explicitamente seu destino, como uma pergunta que tentará responder com sua ação política. A *polis* é uma efetivação do *logos*, da palavra explicitada... (Andrade, 1977, p.135 in Rios, 55). Vale ressaltar que o técnico e o político acontecem concomitantemente.

Discutir a tríade: dimensão técnica, política e ética é fundamental para um profissional que tem sua ação voltada diretamente para intervenção na vida da sociedade. Nesse sentido, Rio (2001), através de seus estudos, permite o aprofundamento da questão da competência de forma ampla e abrangente. Tal reflexão se faz necessária para não se cair nos extremos de ficar centrado na competência técnica e cair no tecnicismo ou na competência

política e ficar no politicismo. Destarte, a autora pontua que é possível recuperar, através do movimento dialético da prática profissional, a articulação entre esses dois pólos da competência, permeada pela ética. Outro ponto relevante, destacado por essa autora, é o cuidado de não adentrar o caminho dos valores que se constituem na moralidade, podendo eventualmente conduzir ao risco de um certo romantismo. Entenda-se romantismo através dos dizeres de Saviani,

Parafraseando Gramsci, eu diria que nós estamos ainda na fase romântica da defesa do compromisso político (...) Nessa fase, os elementos da luta contra a concepção técnico-pedagógica restrita e supostamente apolítica se dilataram morbidamente por causa do contraste e da polêmica. É necessário passar a fase clássica, encontrando nos fins a atingir a fonte para a elaboração das formas adequadas de realizá-los. Ora, a identificação dos fins implica imediatamente competência política e medianamente competência técnica; a elaboração dos métodos para atingi-los implica, por sua vez, imediatamente competência técnica e mediatamente competência política. Logo, sem competência técnico-política não é possível sair da fase romântica “(Saviani, 1983,p.142 in Rios, 2001, p.49)

O romantismo aqui discutido é aquele que acontece na prática cotidiana, quando se confunde “fazer bem” com “fazer o bem”, pois o bem é um valor criado no seio da própria sociedade. Nesse caso, conceituar o que é bom é uma questão a ser discutida, na medida em que atende aos interesses da sociedade em pauta. Assim, tal discussão traz à tona um paradigma que precisa ser quebrado, o de que o Assistente Social é o profissional “bonzinho”, aquele que atende os “pobres” e acalenta suas necessidades. Características essas adotadas pela história da profissão, que nasceu de um braço da Igreja Católica e durante muitos anos desenvolveu o papel de amenizador de conflitos, de protetor dos pobres e de distribuidor de cestas básicas. Esse congelamento do conceito da profissão pela sociedade, e, muitas vezes, pelos próprios Assistentes Sociais, que se percebem dessa forma e reproduzem essa imagem na operacionalização de suas ações, prejudica todo um projeto ético-político que a categoria vem construindo nas últimas décadas. Esse projeto está pautado em princípios claramente definidos de democracia, equidade, justiça, defesa dos direitos humanos e consolidação da cidadania, através da elaboração, implementação, execução e avaliação de políticas, planos, programas e projetos que sejam no âmbito de atuação do Serviço Social. Nesse sentido, o conceito da profissão fica prejudicado, quando Assistentes Sociais se empenham em “fazer o bem”, sem refletir e criticar sua ação. Ou, ainda, desenvolvem uma prática voltada para a ação educativa, porém calcada apenas na dimensão moral, ou ainda, numa visão equivocada, desenvolvendo suas atribuições de forma espontânea, improvisada, sem metodologia adequada. Essas atitudes vêm na contramão do que os pressupostos

filosóficos de nossa profissão propõem, que é o de emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais, na perspectiva da construção de uma sociedade que garanta a divisão igualitária de oportunidades e de direitos. Então, na perspectiva de Rios (2001), a referência de competência técnica e compromisso político devem estar em sintonia, pois o saber fazer técnico constitui-se em condição necessária de um querer político, ou seja, da dimensão política das atribuições e competências de ser um Assistente Social. Não basta apenas ter o aporte técnico-operativo e metodológico; é necessário ter clareza da força política e estratégica para posicionamento no mercado de trabalho e atendimento dos propósitos do projeto ético-político da profissão.

No que tange a questão política, a mesma está intimamente ligada à idéia de responsabilidade de compromisso com os interesses com sua clientela, como reforça Rios

“(...) não basta levar em conta o saber, mas é preciso querer. E não adianta saber e querer, se não se tem a percepção do dever e se não se tem o poder para acionar os mecanismos de transformação no rumo da **proposta societária (grifo nosso)** que é necessário construir.(...) só posso falar em compromisso, se menciono a adesão, a partir de uma escolha do sujeito, a uma certa maneira de agir, a um certo caminho para a ação. É para que essa adesão seja significativa que devem se conjugar a consciência, o saber e a vontade, que nada valem sem a explicitação do dever e a presença do poder”.(2001,p.57).

Toda essa reflexão de articular os elementos da competência do profissional de Serviço Social é um exercício que Rios chama de reflexão filosófica, em que se procura compreender a idéia de estar comprometido com sociedade e com o coletivo. Ou melhor, “comprometido com uma sociedade mais justa, democrática, na qual saber e poder tenham equivalência enquanto elementos de interferência no real e organização de relações de solidariedade, e não de dominação entre os homens” (2001, 65). Enfim, é no cotidiano que construímos a história de nossa profissão e da própria sociedade. Partindo do conceito que temos do Serviço Social, hoje é que teremos subsídios para construir nosso projeto futuro. Finalizando, parafrasear-se-á Rios por ela conseguir definir uma perspectiva de competência profissional

“ projetar é relacionar-se com o futuro e começar a fazê-lo. E só há um momento de fazer o futuro – no presente. O futuro é o que viveremos como presente, quando ele chegar. E que já está presente no projeto que dele fazemos. Pode parecer complicado, mas trata-se de algo que se constata na nossa vivência do cotidiano. O presente – momento único de experiência e relação – traz no seu bojo o passado, enquanto vida incorporada e memória, e o futuro, enquanto vida projetada. Isso vale tanto para as experiências singulares de cada um de nós, como para a vida da sociedade. É isso que garante a significação do processo histórico.”(2001, p.73)

Procurando conhecer as competências profissionais dos Consultores Sociais, é que se realizou uma investigação junto aos profissionais de Serviço Social do SESI/SC; cujos resultados serão apresentados no próximo capítulo, que será iniciado com a exposição das bases teórico-metodológicas do processo investigativo.

7. BASES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DO PROCESSO INVESTIGATIVO

A abordagem da pesquisa, desenvolvida no presente estudo, é qualitativa por se propor a tratar dos dados coletados com precisão, através de indicadores que possam garantir a veracidade dos fatos, além de buscar averiguar as singularidades e peculiaridades da temática explorada durante todo o processo.

Na tentativa de assegurar a veracidade e exatidão dos resultados, procurar-se-á mesclar as formas de mensuração, destacando categorias que permitam identificar o grau de intensidade dos conceitos.

Essa pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva por aproximar-se da temática com a finalidade de formular novas abordagens e novas idéias de forma sistemática. Será, também, utilizado Estudo de Caso, como uma “categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade analisada profundamente”. (TRIVINÔS, 1987, p.133 e 134).

No que tange a população analisada, será composta por uma amostra intencional, direcionada para os Consultores da Instituição SESI no âmbito do Estado de Santa Catarina, hoje representados por 6 Assistente Sociais.

Utilizar-se-á como instrumental técnico-operativo o questionário semi-aberto, o qual Gil (1999, p.124) aponta como uma “técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc”. Outro instrumento a ser utilizado será a Observação Participante; a qual se realiza através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado, para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos. (MINAYO, 1994, p.59). Ressalta-se, também, a importância da análise de documentos disponíveis na instituição, através da leitura e reflexão de materiais específicos da área de Consultoria da empresa escolhida para análise dos dados.

Na perspectiva de Mynaio (1994), a análise na abordagem qualitativa acontece durante todo o processo da pesquisa, desde a aplicação do questionário, como também através da observação livre, até o momento da interpretação dos dados.

Todo esse processo permite determinar qual(s) categoria(s) irão interpretar a temática escolhida. Entenda-se categoria como “um conceito que abrande elementos ou aspectos com

características comuns ou que se relacionam entre si. Essa palavra está ligada à classe ou série. As categorias são empregadas para esclarecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos em torno de um conceito capaz de abranger sua plenitude”. (MYNAIO, 1994, p.70).

Na direção de explorar categorias, escolheu-se a abordagem desenvolvida por Trivinos (1987), o qual propõe que após destacar a(s) categoria(s) que julga importantes para desbravar a temática em pauta, o pesquisador deve interpretar os dados, através da Triangulação dos Dados, na qual ele considera: comportamentos, atitudes e falas dos sujeitos, documentos legais e oficiais e documentos produzidos pela própria empresa entrevistada.

A Triangulação na Coleta de Dados para Trivinos (1987) por sua vez determina que a pesquisa aconteça da seguinte maneira:

Processos e Produtos centrados no sujeito: averiguação das percepções dos sujeitos entrevistados, através de suas falas, comportamentos e ações. Esse processo é fundamentado pela revisão bibliográfica e observação livre;

Elementos Produzidos pelo meio do sujeito e que têm incumbência em seu desempenho na comunidade: verificação de documentos internos (planos de trabalho, programas) instrumentos legais (leis, decretos), instrumentos oficiais (códigos de ética, atas de reuniões, memorandos), que são analisados pelo método de análise de conteúdo e dados estatísticos;

Processos e Produtos originados pela estrutura socioeconômica e cultural do macro-organismo social no qual está inserido o sujeito: refere-se aos modos de produção, às forças e relações de produção, à propriedade dos meios de produção e os sujeitos envolvidos nesse processo.

Vale ressaltar que as etapas da Triangulação de dados acontecem de forma simultânea.

No próximo capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa, identificados o perfil e as competências necessárias para ser Consultor no SESI/SC.

8. A COSNULTORIA NO SESI DISCUTINDO HABILIDADES E COMPETENCIAS

Este capítulo apresenta uma reflexão pautada na realidade teórico-prático do Serviço Social na contemporaneidade, apontando seu mercado de trabalho, através do redimensionamento profissional, bem como identifica as competências do Serviço Social no campo de Consultoria no SESI/SC.

Para efeito dessa apresentação, indicaremos, inicialmente, o perfil do grupo pesquisado e, a seguir, seu posicionamento em relação à contribuição da formação profissional na preparação de Consultores Sociais e o perfil necessário para ser Consultor Social.

Para contextualizar a profissão de Serviço Social, faz-se necessário compreender que fazemos parte de um mercado global, o qual se apresenta em constantes mutações. E reproduz, no cotidiano, diversidades e desigualdades sociais, econômicas, políticas, culturais dos indivíduos, nas mais distintas gradações e nos múltiplos arranjos, fortalecendo, cada vez mais, divergências e tensões da sociedade.

Almeida e Suzin (1999, p.85) afirmam que pensar o trabalho do Assistente Social,

leva a questões estruturais e conjunturais. Este final do século apresenta, por um lado, avanço científico e tecnológico, e, de outro, desemprego e violação dos direitos humanos. É um contexto marcado de contradições e desigualdades. Surge, então, neste cenário contraditório, a necessidade de um novo perfil profissional do assistente social. "... um profissional competente e eficiente capaz de competir no mercado de trabalho... com sólida formação teórico-crítica, capaz de pensar e de se envolver com os problemas de seu tempo e de se adaptar à rapidez das mudanças".(BASTOS, 1995, p.6)

Assim sendo compreende-se que a formação profissional não deve restringir-se à graduação, esta deve ir além, pois os profissionais precisam estar atentos e acompanhar as mudanças que ocorrem na contemporaneidade.

Esse movimento parece visível com os profissionais entrevistados, quando identifica que, no resultado da pesquisa, a formação profissional dos Assistentes Sociais vai além da graduação, pois 34% dos entrevistados possuem terceiro grau completo, 33% especialização e os outros 33% mestrado. Identifica-se, também, que um terço permanece com apenas a graduação.

Os gráficos apresentados a seguir demonstram essas indicações:

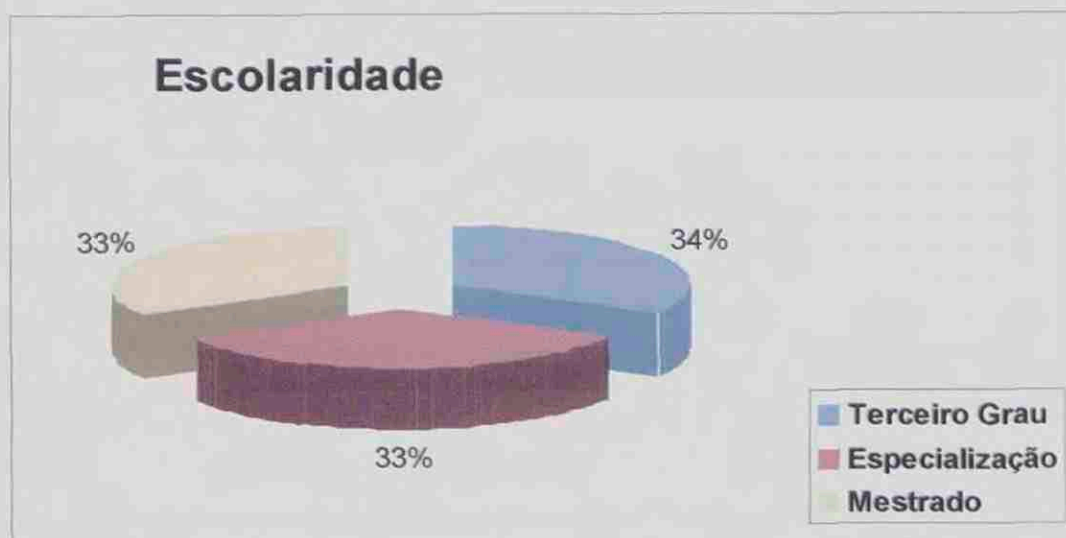


Gráfico 1

Vindo ao encontro do que está enunciado nos pressupostos éticos da profissão: é compromisso do Assistente Social prestar serviços com qualidade, aprimorando-se intelectualmente, na perspectiva do alcance da competência profissional.

Os dados revelam que todos procuram reciclar-se com a periodicidade de 2 em 2 meses, representado 50% dos entrevistados, 33% reciclam-se de 3 em 3 meses, os demais no período de 6 em 6 meses. Os Assistentes Sociais que responderam procuram especializar-se nas áreas de Recursos Humanos, comportamental e ferramentas de gestão, gestão de pessoas, gestão de iniciativas sociais, gestão empresarial, responsabilidade social, qualidade de vida, pesquisa, relações interpessoais.

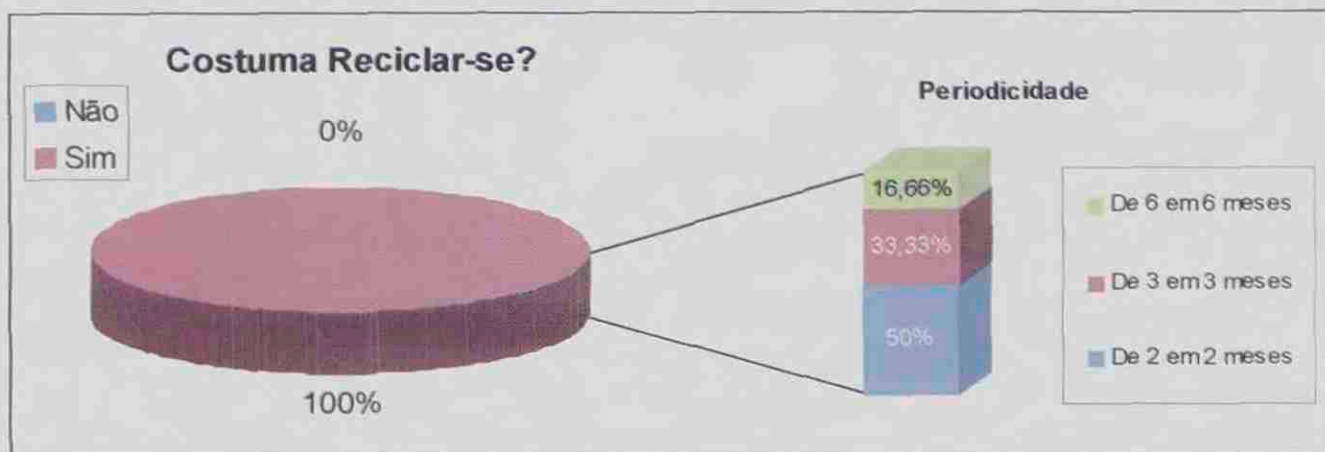


Gráfico 2

Como foi possível observar, o trabalho do Serviço Social requer um profissional culto e atento às possibilidades abertas nesse mundo contemporâneo, o qual permite formular, avaliar e criar novas propostas de políticas sociais e da organização das forças da sociedade.

Segundo as reflexões de Iamamoto (1998), o Assistente Social deve ser um profissional sempre bem informado, crítico e também propositivo. Mas também capaz de realizar suas ações com versatilidade, através de seu instrumental técnico e operativo, de modo a estar à altura para prestar consultoria, assessoria, planejamento, bem como para negociar e pesquisar, envolvendo os sujeitos na gestão, formulação e avaliação de programas sociais de qualidade. Portanto, a autora aponta que o perfil desse profissional deve estar pautado em exigências, como competência crítica, a qual deve superar

o teorismo estéril, o pragmatismo, quanto o mero militanteismo, competência que não se confunde com aquela estabelecida pela burocracia da organização, conforme a linguagem institucionalmente permitida e autorizada; que não reifica o saber fazer, subordinando-o, antes, à direção social mesmo fazer. (p. 144)

Portanto, o Assistente Social deve buscar desenvolver competências, conhecimentos e habilidades para ter o perfil de consultor, pois essa atribuição pode ser desenvolvida também por outros profissionais, desde que tenham as características necessárias. Diante dessa realidade, buscou-se conhecer, através do questionário aplicado, quais as percepções dos Assistentes Sociais Consultores do SESI/SC com relação à contribuição de sua formação acadêmica para o desempenho de suas atividades e também se procurou identificar qual o perfil necessário, ou seja, quais as competências e habilidades para ser um consultor.

Considerando esta reflexão, seguem as colocações dos Assistentes Sociais com relação ao tema em foco.

Questionados quanto à importância da formação profissional para o exercício da Consultoria, os Assistentes Sociais são unânimes em dizer sim, ela é importante, pois:

contribui para a compreensão das diferentes formas de relações sociais.

Além disso, expõem que:

O serviço social contribui no desenvolvimento da criticidade, possibilita-mos análises de conjuntura, e ser ver mais amplo, que pode parecer tolice, mas nos diferencia e muito dos outros profissionais.

A formação crítica que o serviço social traz auxilia na interpretação e na visão do macro. Percebo que outras formações trazem visões muito limitadas. Sim, a formação permite a análise de contexto e realidade, importante para o desenvolvimento do trabalho, concepção de homem, sociedade, análise econômica, entendimento das questões sociais, visão macro da realidade e trabalho em grupo. Sim, especialmente na Consultoria em Responsabilidade Social, que tem como fundamento o gerenciamento através de valores éticos, sociais e ambientais, está alinhada a formação profissional. Além disso, em programas como o Voluntariado empresarial, as estratégias da profissão são bastante utilizadas.

Quanto ao Perfil para ser Consultor, as opiniões dos Assistentes Sociais indicam que o Consultor precisa ter:

Visão macro da realidade. Capacidade de síntese e abstração, comunicação, negociação, flexibilidade, inovação, atitude prática.

Conhecimento, criatividade, habilidade para ouvir, para falar, empatia, perseverante, tenaz e cauteloso.

Dinamismo, conhecimento técnico, comunicação (expressão oral e verbal), potencial de liderança, conhecimento do mercado em geral e como sugestão inglês.

Capacidade de análise e síntese, visão contextual/macro, capacidade para trabalhar em grupo, comunicação e expressão (fluência verbal e escrita), capacidade de decisão, iniciativa, comprometimento, objetividade, capacidade de tomar decisões, criatividade, inovação, liderança e ser propositivo.

Ter um bom conhecimento do assunto, do programa, da atividade, enfim do objeto da consultoria;

Atualização constante;

Criatividade/inovação

Flexibilidade

Postura profissional ética

Segurança

Ousadia

Firmeza

Objetividade

Capacidade para comunicar-se bem

Portanto, identifica-se diante das respostas o quanto à formação profissional é um fator determinante para que os profissionais possam desenvolver suas competências e habilidades na contemporaneidade.

Corroborando a exposição realizada pelas Assistentes Sociais Consultoras no SESI/SC, Lemos (1998) apresenta um quadro que propicia ao Assistente Social visualizar suas competências diante das novas demandas impostas pelo mundo do trabalho:

COMPETÊNCIAS	CONHECIMENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategista <ul style="list-style-type: none"> - Acompanha, analisa as tendências do ambiente externo e interno, identificando os impactos das questões sociais nos negócios na atualidade e no futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Megatendências mundiais ▪ Conjuntura nacional e macro-políticas sociais ▪ Visão Holística ▪ Vocações e necessidades organizacionais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretação de cenários sócio-econômicos ▪ Identificação de oportunidades de ação ▪ Contextualização
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empreendedor <ul style="list-style-type: none"> - Atende com agilidade as demandas dos clientes, inova na busca de soluções que potencializam os negócios da empresa, a partir da ação como estrategista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise sócio-econômica-ambiente externa e interno ▪ Monitoramento de clima ▪ Cultura ▪ Estilo de gestão ▪ Objetivos organizacionais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inovação ▪ Flexibilidade, pré-disposição favorável: interdependência de julgamento. ▪ Negociação
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalisador de Recursos <ul style="list-style-type: none"> - Administra os recursos da sua área visando clareza na relação investimento/retorno - Articula soluções com parceiros internos, externos e clientes internos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orçamento da área ▪ Estratégia empresarial (estágio) ▪ Planejamento ▪ Lideranças formais e informais ▪ Práticas de Mercado ▪ Técnica de pesquisa ▪ Estatística ▪ Matemática Financeira ▪ Microinformática 	<ul style="list-style-type: none"> - Negociação inter e intra-equipes ▪ Tomada de decisões ▪ Liderança - Delegação de poderes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Educador <ul style="list-style-type: none"> - Assessora os clientes com um sistema de informações estruturando - Estimula os clientes para o reconhecimento de suas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complexidade da organização sobre os seus aspectos macroestruturais: cultura, missão, filosofia, política, estratégias. ▪ Comportamento Humano nas Organizações ▪ Segmentações Sociais e 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicação interpessoal ▪ Persuasão ▪ Acessibilidade ▪ Negociação ▪ Ensino/ Aprendizagem ▪ Contextualização

potencialidades e autonomia - Difunde os valores organizacionais sedimentando a liderança percebida	suas culturas	
■ Especialista com visão global - Visão de todas as conexões e desdobramentos da sua atuação - Focado no cliente organizacional e no compromisso de atuação que agregue valor ao negócio e ao ser humano	■ “Core Buzines” ■ Administração Geral ■ Administração Estratégica ■ Planejamento de Recursos Humanos ■ Qualidade e Reengenharia ■ Consultoria Empresarial ■ Abordagem Sistêmica em Serviço Social ■ Marketing ■ Interfaces de relações e processos ■ Relações Trabalhistas e Sindicais ■ Serviços Especializados de Engenharia e Saúde ■ Benefícios e Serviços	■ Acessibilidade ■ Flexibilidade ■ Tomada de decisão ■ Abstração ■ Objetividade ■ Velocidade ■ Capacidade de realização ■ Polivalência ■ Relações interpessoais – Sinergia ■ Equilíbrio – Energia Vital

Tendências do Trabalho/julho 98

Falar em habilidades de Consultoria, para Almeida e Suzin (1999, p.77), requer

Não apenas a habilidade de fornecer uma resposta as suas necessidades imediatas. É também a habilidade de ser capaz de identificar o que mais íntimo existe no ser humano, colocando em palavras. Aspectos de confiança, sentimentos, responsabilidades e expressão de suas próprias necessidades é um papel que pode ser aprendido ou aprimorado. A competência de um consultor se dá pelo equilíbrio com que trabalha com suas habilidades para realizar uma boa intervenção. Intervenção é toda e qualquer ação que uma pessoa adota em relação ao contexto do qual faz parte.

Para essas autoras (1999, p.79), as habilidades de consultoria podem ser vistas em três grandes áreas, as quais se denominam técnicas, interpessoais e de consultoria.

Habilidades Técnicas	Habilidades Interpessoais	Habilidades de Consultoria
Específicas de sua Disciplina - Engenharia - Gerência de Projetos - Planejamento - Marketing	Aplicam-se a todas as situações - Assertividade - Apoio - Confrontação	Requisitos de cada fase da Consultoria - Contratação - Negociar desejos - Enfrentar motivações conflitantes - Lidar com

<ul style="list-style-type: none"> - Produção - Recursos Humanos - Fianças - Análise de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvir - Estilo gerencial - Processos grupais 	<p>preocupações relativas à exposição e à perda de controle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer contrato triangular e retangular - diagnóstico - Trazer à tona vários níveis de análise - Lidar com climas políticos - Resistir à necessidade de dados mais completos - Ver a entrevista como uma intervenção - Feedback - Afunilar os dados - Identificar e trabalhar com diferentes formas de resistência - Apresentar dados pessoais e organizacionais - Decisão - Conduzir reuniões em grupo - Enfocar as escolhas aqui e agora - Não encarar as reações como algo pessoal
--	--	---

Evento Principal

Implementação = Comprometimento Interno

Ou seja, as autoras informam que, para o consultor atuar, é necessário que suas habilidades técnicas sejam desenvolvidas através de conhecimento específico nas áreas onde vai atuar. Já as interpessoais são suas capacidades de transformar idéias, desenvolvendo vínculos sadios. Finalmente, a habilidade de ser consultor é a forma de sistematizar e reunir as demais habilidades, para que possa realizar um trabalho eficiente, eficaz e efetivo.

Enfim, toda essa reflexão remete para o foco fundamental desse trabalho, que é fortalecer a consultoria como um espaço profissional para o Serviço Social no atual contexto

do mundo do trabalho. Nesse sentido, é possível acompanhar o que os Assistentes Sociais entrevistados entendem por consultoria:

Penso na consultoria como um tipo de atividade profissional que exige que se tenha um bom conhecimento de algo (objeto da Consultoria) que se vai colocar a disposição do cliente para determinada finalidade.

Para mim, a consultoria deve ser o conhecimento que a empresa não tem nem deve ter. Trabalhar como consultor é trazer para empresas ferramentas modernas atuais e dinâmicas, que contribuam para desenvolvimento da empresa.

A consultoria é um serviço que será prestado para organizações, tendo como finalidade repassar para empresa uma metodologia de trabalho e prepara a empresa para continuação do trabalho de forma autônoma.

A partir da apresentação, as considerações dos Assistentes Sociais com relação à Consultoria, e dos conceitos referidos nos capítulos anteriores, identificamos que o profissional de Serviço Social está apto para exercer essa atividade e tem competência para tal. Segundo o Código de Ética que regulamenta a Profissão, Lei 8662/93, a Consultoria está prevista nos artigos 4º e 5º, pois pode o Assistente Social prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II dos artigos citados.

Diante dessas questões, busca-se explicitar e aprofundar essa função ou atividade, a qual persiste ao longo dos anos, procurando-se compreender seu modo de ser, transformando possibilidades em efetividades, aparecendo de forma singular nos mais diversos campos de atuação e também em representações que alteram a conjuntura em função dos paradigmas presentes na própria sociedade.

Para Iamamoto (1998), visualizar o Serviço Social na contemporaneidade, em um momento de plenos desafios, exige coragem e esperança para enfrentá-lo: “é preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários”.(IAMAMOTO, 1998, p.17)

E a autora complementa que, falar sobre a profissão na contemporaneidade, implica a necessidade de manter os olhos bem abertos para as constantes mudanças mundiais, pois para compreendê-las é necessário participar de sua nova criação. Sendo assim, o papel do profissional é auxiliar os indivíduos através de um trabalho transparente, pautado no zelo da qualidade dos serviços, na defesa da universalidade, na atualização dos compromissos ético-políticos, através dos interesses coletivos.

Já Almeida e Suzin (1999), entendem que o Assistente Social é um profissional que vem buscando historicamente acompanhar as mudanças sociais e, diante dessa realidade, não

pode ficar distante do cenário que ora se apresenta. Dessa forma, acredita que os desafios da contemporaneidade e a quebra dos sistemas e os métodos, que hoje ocorrem com o atendimento referente às necessidades sociais, exige mudanças e muita criatividade dos profissionais das mais diversas áreas.

Novos depoimentos dos Assistentes Sociais confirmam o que foi até aqui exposto:

Observo que os profissionais do Serviço Social apresentam uma leitura da realidade social muito mais abrangente em relação aos de outras áreas. Isso é muito importante e tem muitas vantagens, mas acho que os profissionais não conseguem articular muito bem esse conhecimento com a prática e tem dificuldades para apresentar propostas condizentes com essa realidade.

Uma profissão dinâmica e que nos propicia um cabedal de informações muito rico, que serve de interação de outras áreas.

A profissão de Serviço Social apresenta grandes perspectivas de influenciar e impactar as questões sociais frente às demandas existentes e tem um grande campo de atuação, porém apresenta algumas dificuldades de se estabelecer em alguns segmentos por falta de disciplinas importantes e decisivas na elaboração e execução de propostas frente à realidade atual.

Diante da percepção dos entrevistados, é possível identificar pontos fortes da formação profissional que é o fator primordial do conhecimento que permite ao Assistente Social ter uma visão global das questões sociais que permeiam no ínterim da sociedade nas, as organizações, enfim, sua vida dos sujeitos sociais.

Nesse movimento, o profissional consegue pontuar fatos que estão presentes no micro e no macro contexto, podendo ir da percepção de fatores que permitem a inter-relação desse sujeito com fatores sociais, econômicos e políticos, na perspectiva da garantia dos direitos humanos, e, por consequência, da efetivação da cidadania, salientando, também, que toda essa dinâmica é avaliada, contextualizando-a em seu momento histórico. Outro ponto relevante apontado nas falas dos entrevistados foi o processo dinâmico e dialético, que permite acompanhar o amadurecimento e a potencialização dos fatos, além da interação com outras profissões, que podemos chamar aqui de multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e até de transdisciplinaridade, o que depende da intensidade e do fluxo dessas relações. De qualquer forma, podemos destacar a importância dessa troca, que permite que a questão social passe a ser observada em suas diferentes facetas.

Já os pontos fracos, que devem ser analisados e refletidos, tanto pelas unidades de ensino de Serviço Social, como pelas instâncias e fóruns de representação de classe, e é claro, pelos próprios Assistentes Sociais, apontam para a dificuldade de articular esse cabedal de conhecimentos com a prática, ou seja, ter habilidades de mediar a teoria na tentativa de

propiciar ações propositivas de intervenção na sociedade. Esse ponto é levantado com muita propriedade por Yamamoto (1998), quando coloca que o Assistente Social deve saber pinçar as novas nuances apresentadas pela atual conjuntura e saber dar respostas concretas para as mesmas, de preferência com a contribuição de profissionais de outras áreas. Cabe ressaltar, também, a reflexão de que o currículo não subsidia disciplinas que garantam tal efetivação das ações de acordo com a necessidade apontada. Diante desse último dado, cabe refletir algumas questões: o problema é do currículo ou da forma como ele vem sendo trabalhado no cotidiano da formação profissional? O problema fica por conta dos docentes, que não se atualizam, ou dos discentes, que não se empenham em estudar? – quem sabe de ambos? A questão poderia ser a rapidez com que as questões sociais se transformam e não permitem que o currículo acompanhe essa dinâmica? O problema pode ser a falta de compromisso dos próprios Assistentes Sociais que não se responsabilizam pelo seu aprendizado continuado? – questão essa presente no Código de Ética profissional como compromisso de aprimorar-se intelectualmente de forma constante. E aí, podemos continuar as perguntas: os profissionais não se atualizam por que motivo? – falta de dinheiro, falta de oportunidades ou falta de vontade? - Ficam alguns questionamentos que merecem muita atenção e respostas, uma vez que os profissionais têm um compromisso maior de atender a população com competência e qualidade.

Diante do exposto, cabe ao Assistente Social desenvolver ou potencializar sua criticidade, criatividade, polivalência, ampliando, dessa forma, sua capacidade de interpretar a realidade, denunciando os métodos de exploração social, política, através de uma visão estratégica.

Tais possibilidades, ressalta Yamamoto (1998), estão expostas na realidade,

mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las, transformando-as em projetos e frentes de trabalho. Assim, a conjuntura não condiciona unidirecionalmente as perspectivas profissionais; todavia impõe limites e possibilidades. Sempre existe um campo para a ação dos sujeitos, para a apropriação das possibilidades e contradições presentes na própria dinâmica da vida social. Essa compreensão é muito importante para se evitar uma atitude focalista do processo histórico e, por extensão, do Serviço Social: como se a realidade já estivesse dada em sua forma definitiva, os seus desdobramentos predeterminados e os limites estabelecidos de tal forma, que pouco se pode fazer para alterá-los. Tal visão determinista e a história da realidade conduz à acomodação, à visão determinista e a história da realidade conduz à acomodação, à rotinização do trabalho, ao burocratismo e à mediocridade profissional. (1998 p.21 e 22).

A autora enfatiza, ainda, que é necessário evitar ter uma visão heróica, a qual denomina de “messianismo profissional”, que reforça a subjetividade dos indivíduos e sua vontade política de enfrentá-la diante das possibilidades e limites dos fatos sociais. Portanto, a constituição e a institucionalização da profissão de Serviço Social na sociedade depende

de uma progressiva ação do Estado na regulação capital/trabalho constituída por meio do processo de industrialização e urbanização. É quando o Estado se amplia, nos termos de Gramsci, passando a tratar a questão social não só pela coerção, mas buscando um consenso na sociedade, que são criadas as bases históricas de nossa demanda profissional ora, se isso é verdade, as mudanças que vem ocorrendo no mundo do trabalho e na esfera estatal, em suas relações com a sociedade civil, incidem diretamente sobre os rumos do desenvolvimento dessa profissão na sociedade. (IAMAMOTO, 1998, p.23)

Dar conta das singularidades e das múltiplas expressões da questão social, na sociedade brasileira, supõe explicar os procedimentos sociais que a produzem e reproduzem e também como são vivenciadas pelos indivíduos sociais em suas relações no cotidiano.

Toda essa discussão só é possível a partir do momento em que se garante a formação profissional, aquela que inicia na academia, porém que deve ser mantida de forma contínua no decorrer da vida profissional.

Iamamoto (2001) ressalta, ainda, que, na atualidade, o grande desafio que se apresenta é a capacidade de transmitir o conhecimento teórico acumulado durante anos de profissão, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias e técnicas de trabalho em função das singularidades dos conceitos que hoje são objeto de estudo do profissional de Serviço Social. Contribuindo para essa discussão Gentili (1998, p. 33) pontuou, em seus estudos, que os profissionais de Serviço Social

se referem muito à falta de “articulação ente teoria e prática”. Nestas queixas, identificam o que se considera, “teórico” como matéria insuficiente para informá-los sobre o cotidiano da prática profissional. Mas, apesar disto, nem sempre ocorre uma correlação tão simplista entre teoria e prática. (...) Istoé, cada assistente social, ao introduzir as variáveis decorrentes de sua subjetividade e de sua singularidade, explicita um estilo de atuação e naturalmente interfere na lógica que se estabelece entre discurso organizacional e o profissional.

Continuando essa reflexão, outra questão primordial é o engajamento político do Assistente Social nos movimentos organizados da sociedade e nas instâncias de representação da categoria, como forma de garantir a intervenção articulada aos interesses dos setores majoritários da sociedade. Assim como está explícito nos princípios éticos fundamentais;

“ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos”.

Vale ressaltar que para que os profissionais tenham uma formação profissional que dê conta desses pressupostos, a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa de Serviço Social - ABEPSS formulou uma proposta de currículo, adotando como princípio a investigação e a capacitação permanente dos profissionais e professores, sendo esses requisitos imprescindíveis, segundo Iamamoto (1998), para formar um Assistente Social na contemporaneidade.

Hoje, após muitas discussões sobre a questão social e sobre os processos de trabalho do Serviço Social, são criadas novas diretrizes curriculares, as quais foram elaboradas e aprovadas pelo conjunto das unidades de ensino sob a coordenação da ABEPSS. (IAMAMOTO, 1998).

A proposta de currículo encontra-se estruturadas a partir de núcleos temáticos, que articulam um conjunto de conhecimentos e habilidades necessários à qualificação profissional dos profissionais de Serviço Social na atualidade. São três os núcleos temáticos: o núcleo dos fundamentos teórico-metodológicos da vida social, o núcleo de fundamentos da particularidade de trabalho profissional. (IAMAMOTO, 1998, p.71).

Outros pontos desse currículo a serem analisados são as matérias básicas previstas, as quais são necessárias para a formação desse profissional, ou seja, podem ser debatidas através de disciplinas, seminários temáticos, oficinas, laboratórios e atividades complementares, como: monitoria, extensão, intercâmbios, entre outros. Essas são consideradas atividades que completam a formação profissional do Assistente Social.

A formação profissional, na contemporaneidade, adquiriu especial relevância nesse momento em que nos deparamos com o desafio de elaborar uma nova proposta curricular para o curso de Serviço Social. Considerando essa reflexão, a qual é de extrema importância para a profissão, apresentou-se aos Assistentes Sociais entrevistados no Sesi/SC o atual currículo de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (anexo), para que pudessem apreciar suas disciplinas obrigatórias e, simultaneamente, sua ementa, observando qual a sua contribuição desse na formação profissional do Assistente Social para atuar na área de Consultoria.

Após a apreciação desse quadro de disciplinas e ementas, foi possível que os Assistentes Sociais chegassem às seguintes reflexões:

O currículo indica contribuir para alguns segmentos do mercado de trabalho. Percebe-se que novas demandas têm aberto novos espaços de trabalho que não estão sendo enfatizados. As empresas e organizações do terceiro setor apresentam um campo promissor, porém é preciso ampliar o currículo com disciplinas amplas voltadas para administração/organizações, pesquisas e estatísticas, legislação e aspectos financeiros como: custos, orçamentos.

Essa é uma questão difícil de ser respondida. Certamente a Escola de Serviço Social tem clareza do perfil profissional que deseja formar. Penso que o direcionamento está mais para a atuação nas áreas das políticas sociais, do que no setor privado, por exemplo. Há que se considerar o projeto político profissional do Serviço Social. Penso que a ementa possibilita uma formação consistente, mas mais direcionada para o setor público, como já falei. A consultoria também pode ocorrer na esfera das políticas públicas, e para isso a ementa está consistente. O mais importante, e que talvez pudesse ser uma sugestão, seria tratar a questão da co-responsabilidade entre o setor público, privado e terceiro setor na abordagem das questões sociais.

O currículo mudou visivelmente, porém, não consigo vislumbrar as disciplinas que nortearão aluem para um lado ou para outro. É na época de estágio que tudo acontece. Quando você começa a assimilar o que você pode fazer com o arcabouço teórico que está na sua cabeça.

O que acontece, é que o espaço de trabalho para quem tem formação em Serviço Social é muito amplo, há o estigma infeliz de que está associado à benefícios e outras coisas, mas será o perfil da pessoa que lhe direcionará o caminho. Na verdade os olhares que desenvolvemos e aprendemos na academia é que vão nos possibilitar abrir ou fechar portas.

A reflexão dos entrevistados levantou pontos interessantes para serem analisados: na visão desses profissionais, o novo currículo não consegue acompanhar as novas demandas apontadas pelo mercado de trabalho. Outro ponto relevante é que a academia vem preparando o Assistente Social para trabalhar na área pública, ficando a desejar seu domínio na área privada e no Terceiro Setor. Porém, um profissional destaca que a profissão de Serviço Social permite ao profissional aproximar-se das questões sociais pelos mais diversos caminhos, cabendo ao próprio Assistente Social perceber suas habilidades e direcionar seu caminho, focando seus pontos fortes.

Os Assistentes Sociais Consultores do SESI/SC deixam uma contribuição à academia, destacando disciplinas que poderiam estar sendo inseridas no atual currículo de Serviço Social, tais como:

- Planejamento Estratégico;
- Análise de custos/benefícios (introdução custos);
- Orçamento e análise financeira estatística para pesquisa social;
- Legislação do terceiro setor;
- Terceiro setor (já tem, mas poderia deixar de ser tópico para ser disciplina);

- Comunicação (ferramentas para comunicação escrita e oral, técnicas de apresentação, como elaborar planos de comunicação);
- Responsabilidade Social e ética.

Para encerrar as considerações, o último capítulo traz a reflexão e compreensão da autora em relação a Consultoria como campo de atuação do Assistente Social, pontuando a como um espaço profissional no atual contexto do mundo do trabalho.

9. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Este trabalho tinha como propósito pensar a consultoria como campo de atuação do Assistente Social, especificamente a desenvolvida no SESI/SC, configurando-a como um espaço profissional no atual contexto do mundo do trabalho.

Para tanto, foi necessário fazer um levantamento dos dados institucionais e um estudo dos conceitos de Consultoria e de Competências para pontuar que mudanças no mercado de trabalho permitem que o Serviço Social faça parte desse contexto.

Diante disso, foi preciso identificar como o atual currículo vem garantindo a construção de competências e habilidades para ser um Consultor na profissão.

Depois do estudo realizado, compreendo-se que um dos pontos que faz com que a Consultoria ganhe ênfase no cenário do mundo do trabalho é a fragilização das estruturas dessas relações, as quais tomam novas dimensões econômicas, políticas e sociais, aumentando assim, o número de pessoas desempregadas, e, no entanto, qualificadas para exercer sua formação profissional.

Diante dessa realidade, esses profissionais buscam alternativas para sobreviver neste mundo competitivo, passando, então, muitas vezes, a fazer parte do setor informal de trabalho.

Corroborando o conceito de Kurb (1986, p.3), compreende-se Consultoria, hoje, como um

serviço prestado por uma pessoa ou grupo de pessoas independentes e qualificadas para identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimento e método, de forma a recomendarem a ação adequada e proporcionarem auxílio na implementação dessas recomendações.

Portanto, para que o Consultor, bem como outros profissionais, possa manter-se no mercado de trabalho, precisa estar atento às novas tendências, potencializando seu aporte de conhecimentos e desenvolvendo novas competências e talentos, de modo a corresponder ao perfil profissional exigido pela nova economia, que domina o mundo nesse início do terceiro milênio.

O novo profissional deve ser empreendedor de si mesmo, sabendo correr riscos e agregando inteligência a seu trabalho.

Diante dessa realidade, falar em competência requer os olhos bem abertos para as exigências que estão intimamente ligadas à criatividade, inovação e flexibilidade. Para se conseguir competir no mercado de trabalho, faz-se necessário ser polivalente, ter um aprendizado crítico, consciente e criativo, baseado em valores como moral e ética. O homem deve ser sistemático, percebendo a si mesmo como membro de uma rede interligada. E o grande desafio das organizações do futuro é saber utilizar o conhecimento de cada membro, saber somá-los, criando, assim, um ambiente de sinergia.

Não foi uma tarefa fácil falar de formação profissional, Consultoria, Competências, pois todos esses temas são ricos e complexos. O estudo e a pesquisa realizados mostraram, no entanto, o quanto a formação acadêmica é peça fundamental na contemporaneidade, para que o profissional possa desenvolver-se e manter-se no mercado de trabalho, principalmente como um Assistente Social Consultor. É preciso romper com a visão de que esse profissional deve ficar preso em seus grilhões, como pontua Iamamoto (1998), ou seja, falar sobre a profissão na contemporaneidade é falar sobre o papel do profissional no sentido de auxiliar os indivíduos através de um trabalho transparente, pautado no zelo da qualidade dos serviços, na defesa da universalidade, na atualização dos compromissos ético-políticos e dos interesses coletivos.

Entendemos, hoje, que o profissional de Serviço Social é um profissional com visão crítica em relação ao mundo e aos homens, é um profissional competente, capaz de soltar as amarras que o prendem ao passado da profissão, ou seja, o serviço social da caridade, pois as transformações mundiais exigem que para que, esse profissional se mantenha no mundo do trabalho, deve ser inovador, articulador e estrategista considerações que reforçam o conteúdo do documento de análise de competências genéricas do Sesi/SC, o qual é utilizado para a contratação de um Assistente Social e do Consultor. Diante disso, acreditamos que a instituição compreende que esse é um profissional de ponta, e, por isso, na sua equipe de Consultores, o maior número é de Assistentes Sociais.

Por fim, apresentamos algumas recomendações para futuras pesquisas:

- ✓ Aprofundar estudos sobre Consultoria, por ser um tema não tão explorado ainda na academia;
- ✓ Reformular o Currículo do Curso, de forma a atender as novas demandas do mercado, quem sabe, criando seminários e disciplinas extras, que flexibilizem temáticas novas, ou, quem sabe, indicando e incentivando os alunos a fazerem disciplinas em outros cursos;

- ✓ Aproximar a academia dos campos de estágio, para poder verificar as demandas novas, fragilidades e possibilidades;
- ✓ Estimular os acadêmicos para que permaneçam atentos às reformas curriculares, pois estas estão diretamente ligadas ao futuro da profissão no mercado de trabalho;
- ✓ Propor novas disciplinas alinhadas sempre ao projeto político pedagógico da profissão;
- ✓ Ao SESI, sugerimos que mantenha a visão pluralista, visualizando sempre o profissional de Serviço Social como um profissional de ponta, capaz de atender os desafios apresentados por uma realidade em constante transformação.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELONI, Maria Tereza (coord.). Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2002.

ARAÚJO, Marizia Ferreira de. Bases Teórico-Práticas para um Programa Empresarial de Qualidade de Vida do Ser Humano. Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1998.

BOFF, Leonardo. A águia e a galinha: uma metáfora da condição humana. Petrópolis: Vozes, 1998.

BORTOLINI, Maristela Helena Zimmer. Qualidade de Vida no trabalho: um estudo de caso no laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação Curso de Pós-graduação em Administração. Florianópolis, novembro 2000.

BÚRIGO, Carla Crisitna Dutra. Qualidade de Vida no trabalho: dilemas e perspectivas. Florianópolis, Santa Catarina, Insular, 1997.

CARDOSO, Alexandre Jorge Gaia. A responsabilidade social e o novo contexto empresarial. Pensamento e Realidade. São Paulo, abril de 2000, ano III, nº6, pg. 51-66.

CAPUDI, Roseli Maria Hoepers Pinto Programa de Responsabilidade Social Corporativa para o Sesi-DR/SC, 2001.

CEFESS. Código de Ética do Assistente Social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. Ed. 3 Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 1997.

DUTRA, Joel Souza; Hipólito, José Antonio Monteiro; SILVA, Cassiano Machado. Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. Revista de Administração Contemporânea. Vol. 4, nº1, janeiro/abril, 2000.

ELTZ, Fábio; VEIT, Mara. Consultoria Interna: use a rede de inteligência que existe na sua empresa. Salvador: Casa da Qualidade, 1999.

ESTEVEES, Sérgio A. P. (org.) O dragão e a borboleta: Sustentabilidade e Responsabilidade Social nos Negócios. São Paulo: Axis Mundi: AMCE, 2000.

FUSINATO, Taís Betânia; WERNER Rosélia Clara. A participação dos Sindicatos na Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho na cidade de Blumenau. *Dynamis Revista Tecnocientífica*. Vol 6, Nº25, Out/Dez, 1998.

FLEURY, Maria Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *Revisat de Administração Contemporânea*. Vol. 5, 2001.

FROES, César; NETO, Francisco Paulo de Melo. Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

_____. *Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIL, Atonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GENTILLI, Raquel de Matos de Lopes. Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social. São Paulo, Vozes, 1998.

Guia de boa cidadania corporativa. Exame, São Paulo, ano 35, n.754, nov.2001, Edição especial.

HERWEG, Vera. Trabalho e Significado de Vida: o ser e o fazer. *Dynamis Revista Tecnocientífica*. Volume 6, Nº25, Outubro/Dezembro, 1998.

KURB, Milan. Consultoria: um guia para a profissão. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1986.

HORTA, Gisele. Tendências da Responsabilidade Social: como gerenciar pessoas num ambiente socialmente responsável. Artigo Instituto ETHOS. 30/08/2002. www.ethos.org.br

IAMAMOTO, Marilda Villela. Atribuições Privativas do Assistente Social: em questão. Caderno de texto. Brasília, CFESS, 2002.

JOOS, Marilyn ; PEREIRA, Silvia do Valle. Assessoria: inovação e avanços da prática do Serviço Social. Porto Alegre: Dacasa, 1998.

MACAGNANN, Leocádia. SESI e Responsabilidade Social: a evolução de um conceito. 74f. Monografia (Especialização em Engenharia de Produção). Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2000.

MENEGASSO, Maria Éster. As organizações e Serviço Social: uma versão preliminar. Florianópolis, 14p. (texto digitado, sem data).

_____. Responsabilidade das empresas: um desafio para o Serviço Social. Florianópolis, 15 p. (texto digitado, sem data).

MYNAIO, M^a. Cecília (org). Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Rio de Janeiro, Vozes, 1997.

MOTA, Ana Elizabete (org.). A Nova Fábrica de Consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

MOURA, Paulo Costa. Para não temer os leões. In: PEREIRA, Maria José Lara Bret. As. Na cova dos leões: o consultor como facilitador do processo decisório. São Paulo, Makron Books, 1999.

NAHAS, Markus Vinicius. Atividade Física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. Londrina: Midiograf, 2001.

NERI, Aguinaldo A. (org). Gestão de RH por competências e a empregabilidade. São Paulo: PAPIRUS, 1999.

NETO Carla Maria Andreola. Assessoria às gerências no processo de avaliação de desempenho. Trabalho de Conclusão de Curso (Departamento de Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, abril 2002.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e serviço social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Serviço Social e Sociedade, p.50:87-132, 1996.

OLICKAS, Elizenda. Consultoria Interna de Recursos Humanos: Pesquisa e benchmarking em empresas de ponta. São Paulo: Futura, 2001.

OLIVEIRA, Rosilda de. Contribuições das consultorias externas para a administração de recursos humanos: um estudo nas indústrias de grande porte de Joinville-Santa Catarina. Dissertação Curso de Pós-graduação em Administração, Florianópolis, dez. 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças. Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas. São Paulo: Atlas, 1996 e 2ª ed. Revisada e ampliada 1999.

PEREIRA, Maria José Lara Bretas. Na cova dos leões: o consultor como facilitador do processo decisório. São Paulo, Makron Books, 1999.

RIOS, Terezinha Azeredo. Ética e Competência. 11 edição. São Paulo: Cortez, 2001.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de Vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis. Rio de Janeiro. Vozes, 1994.

SESI – Serviço Social da Indústria. O SESI e sua história harmonizando capital e trabalho. Florianópolis, 28 set. 1983. (Folder institucional elaborado para inauguração da nova sede em Florianópolis).

_____. O SESI a marca da responsabilidade social: consultoria social. (Folder Institucional).

_____. O SESI e sua história harmonizando capital e trabalho. (Folder Institucional)

Temporalis 2. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Diretrizes Curriculares polêmicas e perspectivas. Ano I, nº2 (junho a dezembro), Brasília, Valci, 2000.

VASCONCELOS, Ana Maria. Relação teoria/prática: o processo de assessoria/consultoria e o Serviço Social. Serviço Social e Sociedade, 57 ano XIX julho 1998, Página 114 –133.

VIEIRA, Adriane. A qualidade de Vida no Trabalho: e o controle da Qualidade Total. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, Adriane. Qualidade na Gestão da Qualidade Total: um estudo de caso na empresa Weg Motores em Jaraguá do Sul/ SC. Dissertação Curso de Pós-graduação em Administração, Florianópolis, 1996.

ANEXOS

ANEXO 1 - CÓDIGO DE ÉTICA DO CONSULTOR DE ORGANIZAÇÃO

Código de Ética Do Consultor de Organização (Aprovado em AGO 17/05/90)

O papel do consultor de organização, no desempenho de suas atividades, é o de assistir aos clientes na melhoria do seu desempenho tanto nos aspectos de eficiência como na introdução de tecnologia, ou seja, no aprimoramento das relações interpessoais.

Em função de seu papel de inovador, adquire uma grande influência sobre a organização-cliente e sobre as pessoas com quem interage, tendo, portanto, uma correspondente responsabilidade profissional e social.

A fim de identificar claramente estas responsabilidades, elaborou-se o presente código de ética, que representa uma garantia ao usuário dos serviços de consultoria e um guia para o consultor da organização, entendido como empresa de consultoria, colaboradores de empresas de consultoria autônomos e internos.

Fundamentos do Código

Há necessidade de um código de ética na medida em que surgem interesses a serem compatibilizados e compartilhados.

Este código procura compatibilizar quatro instâncias de interesse, quais sejam da comunidade em geral, dos clientes de consultoria, de categoria profissional e do consultor como indivíduo. Instâncias estas que se sobrepõem e influenciam-se mutuamente, causando muitas dúvidas e dificuldades para serem compatibilizadas.

Este documento expõe o resultado do consenso existente quanto à interação necessária entre as várias instâncias de interesse, desenvolvido por um grupo de empresas de consultoria, de consultores autônomos e de consultores internos que formam o IBCO (Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização).

Espelha uma conduta praticada por aqueles que pertencem ao IBCO e, provavelmente, pela maioria dos que prestam serviços em consultoria de organização, não traduzindo, portanto, uma intenção, mas sim um conjunto de valores compartilhados por toda uma categoria profissional.

O IBCO elaborou-o como instrumento de monitoramento e acompanhamento da conduta do consultor de organização, seus associados, para que constitua, desta forma, um órgão apropriado para o julgamento de quaisquer deslizes éticos que porventura a ser cometidos por seus associados.

Abrangência do Código

O presente código de ética abrange todo consultor de organização, entendido como tal qualquer profissional ou empresa que se enquadre na definição estabelecida pelo artigo 4º dos estatutos do IBCO, transcrito abaixo:

"Art. 4º Para os propósitos do IBCO, ficam estabelecidas as seguintes definições:

- a) Entende-se por Consultoria de Organização (CO) a atividade que visa à investigação, identificação, estudo e solução de problemas gerais ou parciais, atinentes à estrutura, ao funcionamento e à administração de empresas e entidades privadas ou estatais. Compreende-se a indicação dos métodos e soluções a serem adotados e a criação de condições para sua implantação nas organizações assessoradas.

É exercida por consultores de organização, individualmente, ou através de direção técnica das empresas compostas de profissionais com formação adequada para essa atividade, dedicada à prestação desses serviços especializados para terceiros.

- b) Consultor de organização é o profissional qualificado por instrução superior e experiência, cuja principal atividade é a prática da Consultoria de Organização acima definida, de forma continuada e nitidamente predominante sobre outras eventuais atividades que porventura exerça “.

Parte I – Relação com o cliente de Consultoria

1.É essencial que o consultor estabeleça de início com o cliente, de forma clara, os objetivos do trabalho previsto, os meios a serem utilizados, as dificuldades e limitações prováveis, bem como, na medida do possível, a estimativa de tempo e gastos envolvidos.

2.Os trabalhos desenvolvidos pelo consultor de organização devem ser realizados visando à introdução de inovações que objetivem auferir um melhor desempenho do cliente, transferindo-lhe todos os conhecimentos necessários à perfeita continuidade do funcionamento dos serviços implantados, jamais retendo elementos ou mantendo reserva sobre conhecimentos que seriam importantes para que o cliente se torne independente em relação ao consultor.

3.Ao trabalhar para clientes que atuam num mesmo ramo de negócio, sendo concorrentes entre si, e ainda prestando serviços em áreas de natureza similar, o consultor de organização deve deixar clara tal situação tanto aos clientes atuais como para os potenciais.

Nos casos de desenvolvimento de projetos de caráter exclusivo, o consultor de organização deve obter a anuência do cliente atual antes de atuar em uma empresa concorrente e, uma vez terminado aquele trabalho, deve acordar um espaço de tempo sem que venha a aceitar um trabalho de natureza semelhante em empresas do mesmo ramo de negócio.

4.O consultor de organização deve adotar as medidas necessárias à preservação de sigilo com relação às atividades e informações de seus clientes, inclusive na guarda de documentos e na fidelidade de seus funcionários.

5.O consultor de organização não se deve valer de sua condição de “insider” a fim de utilizar de conhecimentos adquiridos no exercício de suas atividades junto ao cliente, para qualquer tipo de negócio em benefício próprio, de outros clientes ou de terceiros a ele ligados.

Quando um consultor de organização, trabalhando para órgãos do governo, fornece instrumentos destinados ao exercício de controle e fiscalização sobre o setor privado, deve agir consciente de sua dupla responsabilidade, perante o setor privado e o governo, jamais utilizando seus conhecimentos de “insider” ou revelando fatos que possam prejudicar uma das partes.

6. O consultor de organização pode recomendar outros profissionais ou equipamentos, obrigando-se a adotar todas as precauções possíveis para que a

solução seja a melhor para o cliente, independentemente de suas relações de amizade ou de seus interesses pessoais ou comerciais com fornecedores indicados.

O cliente deve ser comunicado sobre a existência de laços d interesses que possam influir em decisões relativas à contratação de serviços ou equipamentos.

Quando o consultor de organização atuar de forma consorciada com outros profissionais ou fornecedores, esta ligação deve ser de conhecimento prévio do cliente.

7. Na determinação de seus honorários, o consultor de organização deve levar em consideração prioritariamente as características dos serviços por ele prestados, e nos casos em que eles estiverem vinculados aos resultados alcançados pelo cliente em função de seus serviços, é essencial que o referencial para os resultados seja a longo prazo, ultrapassando o período de sua atuação direta.

8. O consultor de organização deve propor a execução de serviços para os quais está plenamente capacitado, evitando assumir tarefas em campos onde se encontre tecnicamente atualizado ou não tenha experiência.

9. No início e no desenvolvimento de uma organização, o consultor de organização deve considerar a filosofia e os padrões culturais e políticos nela vigentes, interrompendo o contrato de trabalho sempre que as normas e costumes daquela contrariem seus princípios éticos e sua consciência profissional e pessoal.

10. O consultor de organização não deve procurar contratar, para si ou para outra empresa, qualquer funcionário de seu cliente, exceto quando for autorizado.

11. O consultor de organização não deve impor ou tentar impor suas próprias convicções ao cliente, mas sim procurar caminhos para o desenvolvimento dele a partir dos objetivos e da cultura organizacional existentes.

Parte II – Relações com a Comunidade

12. É a conduta óbvia para a atuação do consultor de organização a observância ao cumprimento das leis e regulamentos legais vigentes.

13. A profissão do consultor de organização implica um aporte de conhecimento às empresas, criando perante a sociedade uma imagem de saber e influência. Este prestígio caracteriza a visibilidade da profissão, gerando vínculos de responsabilidade para com a sociedade que devem ser respeitados e levados em consideração.

14. A sociedade espera que o consultor de organização atue como um agente de mudança e esta expectativa deve ser atendida pela contribuição que ele pode presta e ao desenvolvimento técnico, administrativo e tecnológico, bem como à modernidade e eficiência organizacional, observando o respeito à natureza, às pessoas e suas oportunidades de desenvolvimento, aos princípios da cidadania.

15. Em casos de prestação de serviços a órgãos do governo, empresas estatais e instituições ligadas ao Estado, surge uma responsabilidade adicional, na medida em que os recursos destas organizações provêm do público. Portanto, os resultados do trabalho devem atender à demanda contratante e, concomitantemente, aos interesses da sociedade civil.

Parte III – Relações com a categoria profissional

16. O consultor de organização não deve se envolver em atividades paralelas ou comportamentos que possam significar conflitos de interesses, afetar sua isenção ou distorcer a imagem da categoria profissional.

17. Ao utilizar-se de idéias, esquemas e conhecimentos elaborados por terceiros, o consultor de organização deve deixar claros a origem e o critério, evitando passar a imagem de que os mesmos foram por ele desenvolvidos.

18. A forma de divulgação de serviços de consultoria por qualquer consultor de organização pode afetar a categoria como um todo, especialmente quando suscita quaisquer suspeitas de oferecimento de benefícios duvidosos ou outras formas menos dignas de atuação.

O principal critério deve ser o respeito à credibilidade própria e da categoria.

A forma de despertar o interesse de potenciais clientes variará de acordo com o mercado e com a natureza dos serviços oferecidos.

19. Na hipótese de estarem atuando em questões correlatas, numa mesma empresa, mais de um consultor de organização, é importante evitar o conflito de interesses e as interferências. Para isto, recomenda-se um entendimento entre a empresa-cliente e os consultores, a fim de coordenar a atuação de todos.

ANEXO 2 - CURRÍCULO DE SERVIÇO SOCIAL DA UNIVERSIDADE DE SANTA CATARINA

1ª fase

Disciplina	Ementa
Introdução Ao Serviço Social	A constituição e o desenvolvimento da profissão na divisão sócio-técnica do trabalho. A inserção e especificidade do Serviço Social como especializado do trabalho coletivo, determinantes objetivos do trabalho profissional no âmbito da reprodução social. Elementos constitutivos do processo de trabalho do Assistente Social na atualidade. As expressões da realidade econômica, política, social e cultura brasileira.
Serviço Social e realidade social	A expressões da realidade econômica, política, social e cultural brasileira.
Teoria sociológica	Matrizes clássicas do pensamento sociológico. Concepção de homem, sociedade, valores e história. O fato social em Durkheim, a teoria compreensiva de Weber e Schutz. A questão social e as necessidades sociais em Marx, Gramsci e Agnes Heller.
Serviço Social e acumulação capitalista	A primeira reforma do Estado brasileiro e a inserção do Brasil na nova ordem econômica mundial. A concentração de renda, da propriedade e do poder e a reprodução da pobreza e da exclusão social nos contextos urbano e rural. As expressões da democracia, da cidadania e dos direitos sociais e humanos no período. A segunda reforma do Estado brasileiro e a acentuação das desigualdades.
Teoria do conhecimento e filosofia da ciência	Argumentos filosóficos. Concepções de natureza e de Ciência.
História Geral do Brasil	Formação sócio-histórica, econômica e política do Brasil – 1500-1945.

2ª fase

Disciplina	Ementa
Ciência política	Constituição da Ciência Política como campo científico. As teorias do Estado. A emergência da sociedade civil. As questões da democracia, cidadania, soberania e autocrática. A relação entre o público e o privado.
Política social e formação sócio-histórica, econômica brasileira	Instauração e colapso do Estado Novo. Urbanização industrialização e surgimento dos novos sujeitos políticos. Nacionalismo e desenvolvimentismo e a inserção dependente no sistema capitalista mundial. O período Pós-64. Transição democrática. O neoliberalismo. Particularidades sócio-históricas regionais.
Serviço Social e pensamento contemporâneo	O Serviço Social e o debate contemporâneo referente à concepção de sociedade, valores, história e instituição. A questão social na contemporaneidade.
Serviço Social e política social: modelos de proteção social	Fundamentos teóricos da Política Social. Os direitos sociais. Modelos de Proteção Social. Determinações econômicas das políticas sociais. Reprodução e gestão da força de trabalho. A constituição e gestão do fundo público. A política social e o serviço social. A questão social e o desenvolvimento do sistema brasileiro de proteção social ente as décadas de 30 e 80 – ação do serviço social. O papel do Estado e dos sujeitos políticos na formulação das políticas sociais públicas e privadas.
Serviço Social: fundamentos históricos e teórico-metodológicos	A institucionalização do Serviço Social no Brasil: Demandas societárias e respostas profissionais entre a década de 30 e 90. As construções teórico-metodológicas relevantes do período. Processo de organização política da categoria. A construção de um novo projeto ético-político profissional.

3ª fase

Disciplina	Ementa
Psicologia I	A psicologia e sua diversidade: breve contextualização. Aspectos psicológicos e sociais da 1ª infância, adolescência, idade adulta e velhice. Relação entre profissional e usuário dos serviços sociais.
Antropologia Social I	Antropologia social e cultural. Cultura popular. Identidade e expressões culturais regionais e expressões multiculturais.
Economia Política	Raízes e postulados da proposta clássica, neoclássica e Keynesiana. A crise da economia política e a emergência do socialismo. As mudanças de paradigma neste século e as lutas pelo progresso social em nossa época.
Ética profissional no Serviço Social	A ética como controle social das profissões liberais. Processo de constituição do ethos profissional. Os códigos de ética dos assistentes sociais brasileiros: fundamentos, conteúdos e significado político. Os Conselhos de Fiscalização do exercício profissional. As questões éticas atuais e o cotidiano profissional
Serviço Social e política social: padrões atuais de proteção social	Seguridade social – formato jurídico, institucional e financeiro. Atores sociais e as políticas sociais. Controle social – protagonismo da sociedade civil e o papel do Estado. Emergência de novos padrões de atenção e proteção social na América Latina e no Brasil. Modelos de avaliação de políticas sociais.
Introdução a processos de trabalho no Serviço social	A categoria trabalho. Os elementos constitutivos do processo de trabalho. O setor de serviços. Elementos constitutivos dos processos de trabalho no Serviço Social.

4ª fase

Disciplina	Ementa
Psicologia II	Categorias fundamentais da psicologia social: indivíduo, cultura e personalidade, identidade, consciência e alienação. Os grupos e sua dinâmica: a comunicação e seus problemas.
Serviço Social: movimentos sociais e conselhos de direitos	Intervenção do Serviço Social junto aos Movimentos Sociais e Conselhos de Direitos. Objetivos e procedimentos de intervenção. Instrumentos técnico – operativos. A documentação profissional. Indicadores de situação da ação profissional e seus resultados. Conselhos e mecanismos de controle social.
Processos de trabalho no Serviço Social em movimentos sociais e conselhos de direito	A (re) construção dos objetivos de intervenção junto aos Movimentos Sociais e Conselhos de Direitos. A construção de objetivos e procedimentos de intervenção. A construção e o uso de instrumentos técnico-operativos. A documentação profissional. Construção de indicadores da situação, da ação profissional e seus resultados. Ação junto a Conselhos de Direitos e mecanismos de controle social.
Antropologia social II	Questões ético-raciais; famílias, gênero e violência na cultura brasileira.
Seminários temáticos e atividades complementares I	Horas computadas com participação em eventos diversos na área de atuação do Serviço Social.
Administração em Serviço Social	Introdução ao pensamento administrativo. As diferentes formas de organização. As propostas alternativas formais para as organizações de serviços sociais. A ação do Serviço Social na gestão das organizações públicas e privadas.

5ª fase

Disciplina	Ementa
Serviço Social e políticas de atenção Criança e ao adolescente	Construção histórica da criança e adolescente. Proteção Social para a criança e adolescente. Reordenamento jurídico institucional. Desafios catarinenses. Mecanismos de operacionalização.
Serviço Social e	O Estado brasileiro e a política de saúde. A discussão da reforma sanitária.

seguridade social: saúde	O Sistema Único de Saúde: modelo de atenção, financiamento, gerenciamento e controle social. A consolidação do Sistema Único de Saúde: impasses e perspectivas, gestão e operacionalização. Prestação e administração de serviços sociais na área da saúde. A prática profissional do assistente social na esfera da saúde pública e privada. A particularidade dos segmentos especiais e grupos específicos.
Serviço Social e seguridade social: previdência	O Estado brasileiro e a construção do sistema previdenciário público. A previdência social pública – estruturação, operacionalização, benefícios, financiamento, gerenciamento e controle social. A relação previdenciárias. A prática profissional do assistente social no setor previdenciário. A particularidade de segmentos especiais. O direito do trabalhador.
Serviço Social: instituições e organizações	Intervenção do Serviço Social nos processos organizacionais. O uso de instrumentos técnico-operativos. A documentação profissional e seus resultados. Assessoria, consultoria, supervisão de programas e projetos sociais. As parcerias e a terceirização nos processos de atenção social no plano público e privado.
Processos de trabalho no serviço social em instituições e organizações	A (re) construção dos objetivos de intervenção nos processos organizacionais. A construção e o uso de instrumentos técnico-operativos. A documentação profissional. Construção de indicadores da situação, da ação profissional e seus resultados. Assessoria, consultoria e supervisão de programas e projetos sociais. As parcerias e a terceirização nos processos de atenção social no plano público e privado.

6ª fase

Disciplinas	Ementa
Planejamento Em Serviço Social	Introdução ao planejamento. O planejamento institucional e das ações profissionais. Modelos de planejamento. Programas e projetos institucionais: elaboração, implementação e instrumentos de avaliação. As tendências da avaliação de políticas sociais e projetos sociais.
Pesquisa em Serviço Social I	Natureza, método e processo de construção do conhecimento: o debate teórico – metodológico. Linguagem estatística: quadros, tabelas e gráficos. Elaboração e análise de indicadores sócio-econômicos. Estilos e componentes de pesquisa. A pesquisa social: planejamento, execução e expressão dos resultados.
Serviço Social e seguridade social: assistência social	O Estado brasileiro e a assistência social. A compreensão da assistência e o paradigma do direito. A política de assistência social. As estratégias de proteção social ao trabalho informal. A prática profissional do assistente social na estruturação e implementação da política de assistência social. A particularidade de segmentos especiais.
Serviço Social: famílias e segmentos sociais vulneráveis	Família: Interrelações entre o público e o privado. Relações de gênero e gerações. A construção da identidade dos sujeitos sociais nas relações de classe, etnia, gênero e gerações. Pressupostos teóricos para o trabalho com famílias e segmentos sociais vulneráveis. Trabalho com famílias. Trabalho com grupos. Trabalho com indivíduos. Trabalho com redes.
Processo de trabalho no Serviço Social: famílias e segmentos sociais vulneráveis	A (re) construção objetos de intervenção nas abordagens familiares, grupais, individuais e coletivas. Instrumentos para estudo e trabalho com famílias e segmentos sociais vulneráveis: entrevista, observação, visitas domiciliares, estudo e parecer social, encaminhamento, documentação. Processos interventivos com famílias e segmentos sociais vulneráveis. Interrelações Sócio-Institucionais.

7ª fase

Disciplina	Ementa
Estágio curricular obrigatório	
Estágio curricular	

obrigatório (complementar)	
-------------------------------	--

8ª fase

Disciplina	Ementa
Tópicos especiais em serviço social	Temática construída com os alunos de assuntos que gostariam de aprofundar.
Direito e cidadania	Estudo dos fundamentos e desenvolvimento histórico da construção dos direitos do homem. Análise da cidadania na sociedade capitalista. O discurso liberal da cidadania. Neo-liberalismo e cidadania. Pluralismo, tolerância e cidadania.
Processos de trabalho no serviço social: análise e avaliação	Análise e avaliação. Análise e avaliação coletiva dos processos de trabalho desenvolvidas pelos acadêmicos no estágio curricular obrigatório.
Seminários temáticos e atividades complementares II	Horas computadas com participação em eventos diversos na área de atuação do Serviço Social.
Trabalho de conclusão de curso	-